

VYSOKÁ ŠKOLA BÁŇSKÁ – TECHNICKÁ UNIVERZITA OSTRAVA
EKONOMICKÁ FAKULTA

KATEDRA PRÁVA

Institut finančního arbitra a jeho význam při ochraně spotřebitele ve sporech s finančními
institucemi

The Financial Arbiter and Its Importance in Consumer Protection when Solving Disputes with
Financial Institutions

Student:

Bc. Lenka Sikorová

Vedoucí diplomové práce:

Mgr. Michal Kozíel

Ostrava 2014

VŠB - Technická univerzita Ostrava
Ekonomická fakulta
Katedra práva

Zadání diplomové práce

Student: **Bc. Lenka Sikorová**
Studijní program: N6208 Ekonomika a management
Studijní obor: 6208T011 Ekonomika a právo v podnikání
Téma: Institut finančního arbitra a jeho význam při ochraně spotřebitele ve
sporech s finančními institucemi
The Financial Arbiter and its Importance in Consumer Protection when
Solving Disputes with Financial Institutions

Zásady pro vypracování:

1. Úvod
 2. Základní právní a teoretická východiska ochrany spotřebitele a právní úprava finančního arbitra ČR
 3. Analýza činnosti finančního arbitra v ČR za období 2003-2012
 4. Zhodnocení činnosti finančního arbitra v ČR
 5. Závěr
- Seznam použité literatury
Seznam zkratk
Prohlášení o využití výsledků diplomové práce
Seznam příloh
Přílohy

Seznam doporučené odborné literatury:

- BAKEŠ, Milan et al. *Finanční právo*. 6. upr. vyd. Praha: C.H. Beck 2012. 519 s. ISBN 978-80-7400-440-7.
SCHLOSSBERGER, Otakar. *Platební služby*. 1. vyd. Praha: Management Press, 2012. 323 s. ISBN 978-80-7261-238-3.
SCHOLZ, Petr. *Zákon o finančním arbitrovi*. Komentář. 1. vyd. Praha: C.H. Beck, 2009. 110 s. ISBN 978-80-7400-091-1.

Formální náležitosti a rozsah diplomové práce stanoví pokyny pro vypracování zveřejněné na webových stránkách fakulty.

Vedoucí diplomové práce: **Mgr. Michal Koziel**

Datum zadání: 22.11.2013

Datum odevzdání: 25.04.2014


JUDr. Bohuslav Halfar
vedoucí katedry

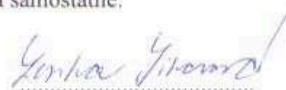



prof. Dr. Ing. Dana Dluhošová
děkanka fakulty

ČESTNÉ PROHLÁŠENÍ

Prohlašuji, že jsem celou práci, včetně všech příloh, vypracovala samostatně.

Dne 25. dubna 2014



Bc. Lenka Sikorová

OBSAH

1	ÚVOD.....	5
2	ZÁKLADNÍ PRÁVNÍ A TEORETICKÁ VÝCHODISKA OCHRANY SPOTŘEBITELE A PRÁVNÍ ÚPRAVA FINANČNÍHO ARBITRA ČESKÉ REPUBLIKY	7
2.1	Důvod ochrany spotřebitele.....	7
2.2	Systematika právní úpravy ochrany spotřebitele.....	9
2.2.1	<i>Ochrana spotřebitele podle evropského práva.....</i>	<i>9</i>
2.2.2	<i>Veřejnoprávní ochrana spotřebitele.....</i>	<i>10</i>
2.2.3	<i>Soukromoprávní ochrana spotřebitele</i>	<i>11</i>
2.3	Způsoby řešení sporů.....	15
2.4	Definice finančního arbitra a jeho působnost.....	17
2.4.1	<i>Platební služby a jejich poskytovatelé.....</i>	<i>19</i>
2.4.2	<i>Definice elektronických peněz a jejich vydavatelé</i>	<i>21</i>
2.4.3	<i>Spotřebitelské úvěry.....</i>	<i>21</i>
2.4.4	<i>Kolektivní investování</i>	<i>22</i>
2.4.5	<i>Spory z oblasti životního pojištění a směnářenské činnosti.....</i>	<i>24</i>
2.5	Nutné kroky před vstupem České republiky do Evropské unie	25
2.6	Vývoj právní úpravy ZFA	28
2.7	Funkce finančního arbitra.....	32
2.8	Ukončení funkce finančního arbitra	33
2.9	Povinnosti a odpovědnost finančního arbitra	34
2.10	Mezinárodní spolupráce	34
2.11	Řízení před finančním arbitrem.....	35
2.11.1	<i>Zahájení řízení.....</i>	<i>35</i>
2.11.2	<i>Obsah návrhu</i>	<i>36</i>
2.11.3	<i>Zásady</i>	<i>37</i>
2.11.4	<i>Zastavení řízení</i>	<i>38</i>
2.11.5	<i>Nález a námitky</i>	<i>39</i>
3	ANALÝZA ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA V ČR ZA OBDOBÍ 2003-2012	40
3.1	Oblasti analýzy	40
3.2	Všeobecné hledisko o řešených sporech	41
3.2.1	<i>Vznesené dotazy a zahájená řízení</i>	<i>41</i>

3.2.2	<i>Oprávněné a nepřipustné návrhy</i>	42
3.2.3	<i>Analýza oblastí sporů</i>	44
3.3	Hledisko vymahatelnosti práva	47
3.3.1	<i>Oprávněná a ukončená řízení.....</i>	47
3.3.2	<i>Způsoby ukončení řízení.....</i>	50
3.3.3	<i>Uložené pokuty</i>	53
3.4	Hledisko nákladů.....	56
3.5	Hledisko rychlosti řízení.....	58
3.6	Hledisko povědomí spotřebitelů.....	61
3.6.1	<i>Metodika a cíle výzkumu</i>	61
3.6.2	<i>Struktura dotazníku a stanovení hypotéz.....</i>	61
3.6.3	<i>Údaje o respondentech.....</i>	62
3.6.4	<i>Výsledky výzkumu</i>	63
3.6.5	<i>Ověření hypotéz.....</i>	68
4	ZHODNOCENÍ ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA V ČESKÉ REPUBLICCE	71
4.1	Shrnutí výsledků analýzy	71
4.2	Nedostatky v právní úpravě.....	73
4.3	Alternativní způsoby řešení sporů ve státech EU	75
4.3.1	<i>Modely ADR uplatňované v EU</i>	75
4.3.2	<i>Velká Británie.....</i>	76
4.3.3	<i>Švédsko</i>	77
4.3.4	<i>Irsko.....</i>	79
4.4	Budoucí vývoj	80
5	ZÁVĚR.....	82
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	84
	SEZNAM ZKRATEK.....	89

1 ÚVOD

Vývoj informačních technologií ovlivnil celou společnost a dneska už mnozí z nás považují bezhotovostního placení v obchodě nebo nakupování zboží a služeb na internetu za běžnou součást života. Leč používání informačních technologií významně usnadnilo a urychlilo každodenní aktivity, vyvstaly úplně nové problémy, které vyžadovaly odlišný přístup a způsoby řešení. Jedním z těchto problémů byla otázka, jak účinně, rychle a šetrně řešit spory vzniklé mezi spotřebitelem a podnikatelem, tak aby se postavení spotřebitelů v soukromoprávních vztazích s podnikateli co nejvíce zrovnoprávnilo. Zde narážíme na problém, ve kterém tržní mechanismus selhává. Bylo tedy nutné, už díky plánovanému vstupu České republiky do Evropské unie, zasáhnout „neviditelnou rukou“ státu a přiblížit české právo s evropskými standardy ochrany spotřebitele v oblasti finančních služeb. Jedním z harmonizačních požadavků ze strany Evropské unie bylo vytvořit nestranný a nezávislý aparát kompetentní mimosoudně řešit spory z oblasti finančních služeb. Tento evropský požadavek Česká republika naplnila v roce 2003, kdy vytvořila institut finančního arbitra.

Tématem diplomové práce je Institut finančního arbitra a jeho význam při ochraně spotřebitele ve sporech s finančními institucemi. Problematika ochrany spotřebitele ve sporech s finančními institucemi byla zvolena jednak proto, že se jedná o velmi dynamickou a v poslední době velmi diskutovanou oblast. K tématu mě vedla zvědavost a zájem o hlubší poznání, jak tento institut funguje, jaké má postavení v českém právním řádu, a zda jeho existence přispěla k zodpovědnějšímu a uvědomělejšímu jednání finančních institucí ke svým klientům. O finančním arbitrovi jsem se poprvé dozvěděla na přednáškách ve škole a začalo mě zajímat, zda česká veřejnost vůbec o tomto institutu vědí.

Cílem diplomové práce je provést zhodnocení dosavadního působení finančního arbitra v České republice od počátku jeho existence a poukázat na některé nedostatky v právní úpravě tohoto institutu.

Diplomová práce se opírala hlavně o zákon o finančním arbitrovi a právní předpisy s tématem související. Podkladem se rovněž staly knižní publikace, kterých ale, vzhledem ke krátké působnosti institutu v českém právním řádu, nebylo k tématu vydáno příliš mnoho. Čerpáno bylo také z komentovaných právních předpisů, článků z odborných časopisů, akademických prací a elektronických dokumentů. Stěžejním zdrojem informací nutných

k provedení zhodnocení činnosti finančního arbitra se staly výroční zprávy finančního arbitra z let 2003-2012 a tiskové zprávy.

Ke zpracování diplomové práce byla využita metoda analýzy právní úpravy institutu finančního arbitra a časové komparace určitých ukazatelů mezi léty 2003-2012. Dále byl realizován výzkum veřejného mínění sběrem kvalitativních dat prostřednictvím elektronického dotazování. Při zpracovávání nasbíraných dat z veřejného dotazování a z výročních zpráv finančního arbitra bylo využito analyticko-statistických metod, jako je analýza časových řad, tempo růstu určitého ukazatele, procentní změny středních hodnot určitého ukazatele apod. Syntézou a dedukcí byl vyvozen závěr a provedeno zhodnocení existence finančního arbitra v České republice během sledovaných deseti let.

Diplomová práce byla strukturována do tří hlavních kapitol, které se člení na podkapitoly a podpodkapitoly.

V první kapitole jsou vysvětleny důvody ochrany spotřebitele a nastíněna systematika právní úpravy ochrany spotřebitele. Odtud plynule přejdeme ke způsobům řešení sporů mezi spotřebiteli a podnikateli. Pak si definujeme finančního arbitra a vymezíme jeho pravomoci. Následně se poohlédneme, jakými nejdůležitější změnami prošla právní úprava finančního arbitra a budeme pokračovat úpravou podle aktuálního znění zákona o finančním arbitrovi, účinného k 1. lednu 2014.

Druhá kapitola analyzuje činnost finančního arbitra v letech 2003-2012 podle pěti hledisek - a to podle všeobecného hlediska o řešených sporech, podle hlediska vymahatelnosti práva, hlediska nákladů a podle hlediska povědomí spotřebitelů.

Ve třetí kapitole jsou shrnuty výsledky analýzy za sledované období. Poukážeme na nejpálčivější nedostatky v právní úpravě finančního arbitra a podíváme se, jaké schéma mimosoudního řešení sporů v oblasti finančních služeb bylo zvoleno v některých státech Evropské unie. Podrobněji bude popsána a srovnána úprava takového institutu ve Velké Británii, Švédsku a Irsku. V závěru této kapitoly jsou navrženy změny, které by bylo vhodné v souvislosti s posílením právního postavení institutu finančního arbitra provést.

2 ZÁKLADNÍ PRÁVNÍ A TEORETICKÁ VÝCHODISKA OCHRANY SPOTŘEBITELE A PRÁVNÍ ÚPRAVA FINANČNÍHO ARBITRA ČESKÉ REPUBLIKY

Cílem následujícího kapitoly bude uvedení důvodu ochrany spotřebitele, kdy a kde se poprvé objevila myšlenka spotřebitele chránit, a uvedení systematiky členění právní úpravy ochrany spotřebitele, která je, jak se dále dozvíme, velmi roztržštěna a pokrývá jak oblast veřejného práva, tak oblast práva soukromého. Potom poukážeme na problematiku způsobů řešení spotřebitelských sporů a začneme se detailně zabývat právní úpravou finančního arbitra.

2.1 Důvod ochrany spotřebitele

Spotřebitelé se v právních vztazích ocitají v nerovném postavení vůči podnikatelům. Podnikatelé chtějí maximalizovat svůj prospěch a prodat svou produkci za co nejvyšší cenu, často bez náležitého poskytnutí informací o vlastnostech produktu, kvalitě, možnostech a rizicích při jeho užití. Vzniká tak jev, který se stává všeobecně jednou z příčin tržního selhání. V ekonomické terminologii je tento jev známý pod pojmem asymetrie informací, kdy jedna strana trhu disponuje větším množstvím informací než strana druhá, která se musí spokojit s neúplnými informacemi, čímž se dostává do značně znevýhodněné pozice.¹

Ve spotřebitelských vztazích vystupuje spotřebitel jako laik, který není ekonomicky a informačně vybaven jako protistrana. Pro tyto vztahy je rovněž typické, že podnět ke smluvnímu jednání obvykle pochází od podnikatele. Při kontraktaci podnikatel pak velmi často využívá moment překvapení a nezkušenosti spotřebitele (toto chování podnikatelů je charakteristické zejména při uzavírání smluv mimo obchodní prostory). V tomto kontextu „...se hovoří o fenoménu tzv. omezené racionality spotřebitelů, založené na nedostatku odborných znalostí i praktických zkušeností a pouze omezené schopnosti racionálně vyhodnotit informace, které má spotřebitel k dispozici v rámci uzavírání smlouvy.“²

¹ HOŘEJŠÍ, Bronislava et al. Mikroekonomie. 4. vyd. Praha: Management Press, 2008. 574 s. ISBN 978-80-7261-150-8, s. 520.

² VEČEŘA, Jiří. Ochrana spotřebitele v České republice a Evropské unii. 1. vyd. Praha: Leges, 2013. 266 s. ISBN 978-80-87576-34-2, s. 82.

Nedostatek informací je způsoben mimo jiné tím, že k jejich získání by bylo zapotřebí investovat čas, případně finanční prostředky.³

Bylo proto nutné vytvořit zvláštní právní úpravu, která si klade za cíl nerovnost subjektů spotřebitelského právního vztahu alespoň do určité míry odstranit. Za projev narovnání pozic subjektů spotřebitelských právních vztahů je považováno posílení pozice a právní ochrany spotřebitele.

Pojem spotřebitel není jednotně definován. Všeobecně se za spotřebitele považuje osoba ekonomicky aktivní jinak než v souvislosti s jejím povoláním. Osoby v obchodním styku se spotřebiteli, které tak činí v rámci svého povolání, se označují jako podnikatelé.⁴

První institucionální rámec posilující postavení spotřebitelů v právních vztazích byl vytvořen v USA v 60. letech. Prezident J. F. Kennedy 15. března 1962 pronesl na schůzi Kongresu řeč, v níž zdůraznil důležitost spotřebitelů pro ekonomiku. „... *spotřebitelé tvoří nejvýznamnější hospodářskou skupinu v ekonomice, neboť ovlivňují a jsou ovlivňováni jakýmkoliv veřejným a soukromým rozhodnutím... Spotřebitelé jsou ale jediným důležitým článkem ekonomiky, který není nijak organizován, a jehož názory nebývají často vyslyšeny.*“⁵ Ve svém projevu Kennedy formuloval čtyři základní práva spotřebitelů:

- právo na ochranu bezpečnosti,
- právo být informován,
- právo na výběr,
- právo být slyšen.⁶

³ TOMANČÁKOVÁ, Blanka. Ochrana spotřebitele v praxi se vzory a příklady. 1. vyd. Praha: Linde, 2008. 222 s. ISBN 978-80-7201-695-2, s. 33.

⁴ BĚLOHLÁVEK, Alexander J. Ochrana spotřebitelů v rozhodčím řízení. 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 2012. 625 s. ISBN 978-80-7179-297-0, s. 11.

⁵ „*They are the largest economic group in the economy, affecting and affected by almost every public and private economic decision... But they are the only important group in the economy who are not effectively organized, whose views are often not heard.*“ In: KENNEDY, John F. *presidency.ucsb.edu*. [online] 1962. [cit. 2014-03-07]. Special Message to the Congress on Protecting the Consumer Interest. Dostupné z: <http://www.presidency.ucsb.edu/ws/index.php?pid=9108>.

⁶ KENNEDY, John F. *presidency.ucsb.edu*. [online] 1962. [cit. 2014-03-07]. Special Message to the Congress on Protecting the Consumer Interest. Dostupné z: <http://www.presidency.ucsb.edu/ws/index.php?pid=9108>.

2.2 Systematika právní úpravy ochrany spotřebitele

Ochrana spotřebitele tvoří průřezovou právní disciplínu, kterou však nelze považovat za samostatné právní odvětví, neboť nejsou splněna odvětvotvorná kritéria. Tato právní disciplína zasahuje do mnoha právních odvětví. Ochranu spotřebitele nacházíme v části veřejného práva i v části práva soukromého.

Systematika právní úpravy ochrany spotřebitele v České republice vychází z mezinárodních smluv, evropského práva, ústavního pořádku České republiky, a z veřejnoprávních a soukromoprávních pramenů.

Z mezinárodních smluv je pro oblast ochrany spotřebitele důležité zmínit zejména Úmluvu o ochraně lidských práv a základních svobod, která každému zajišťuje právo na spravedlivý, veřejný proces, v němž nestranný soud, zřízený zákonem, rozhodne o jeho občanských právech.⁷

Součástí ústavního pořádku České republiky je Listina základních práv a svobod⁸, která stanoví, že základní práva a svobody jsou nezadatelné, nezcizitelné, nepromlčitelné a nezrušitelné. Pro ochranu spotřebitele je důležité ustanovení čl. 20, dle něhož je občanům státu umožněno se sdružovat a zakládat sdružení. Jinými slovy, spotřebitelé se mohou sdružovat a zakládat organizace, které chrání a informují spotřebitele o jejich právech.

Pro spotřebitele je rovněž stěžejní čl. 36, ve kterém se stanoví, že každý má právo se stanoveným postupem domáhat svých práv u nezávislého a nestranného soudu nebo ve stanovených případech u jiného orgánu.

2.2.1 Ochrana spotřebitele podle evropského práva

Oblast ochrany spotřebitele v podmínkách českého právního řádu je zásadně ovlivněna evropským právem. Aby mohly subjekty všech členských států EU bezproblémově využívat čtyř základních svobod⁹ v rámci vnitřního trhu, bylo nutné zavést jednotná opatření, která zájmy subjektů členských států EU ochrání.

⁷ Viz čl. 6 zákon č. 209/1992 Sb., o Úmluvě o ochraně lidských práv a základních svobod ve znění protokolů č. 3, 5 a 8.

⁸ Usnesení předsednictva České národní rady č. 2/1993 Sb., o vyhlášení Listiny základních práv a svobod jako součástí ústavního pořádku České republiky.

⁹ Volný pohyb zboží, osob, služeb a kapitálu.

Ochrana spotřebitele se do politik Společenství zařadila v 70. letech. Avšak v závazných pramenech evropského práva se začala postupně projevovat až v 80. letech.¹⁰ Koncepti úpravy ochrany spotřebitele stanoví ve svém článku 169 Smlouva o fungování Evropské unie, ve kterém se vysoká úroveň ochrany spotřebitele přičítá přijímání harmonizačních opatření směřujících k dotváření vnitřního trhu.¹¹ Před rokem 2011 byla úprava spotřebitelského práva na úrovni EU značně roztržštěná a neucelená. Každý členský stát si tak mohl vytvořit svou vlastní právní úpravu.

Avšak přijetím směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU, o právech spotřebitelů, došlo k unifikaci spotřebitelského práva napříč všemi členskými státy. Směrnice je založena na principu tzv. úplné harmonizace, což znamená, že se členskými státy zakazuje zavádět a ponechávat v platnosti odchylná ustanovení v oblasti ochrany spotřebitele, pokud se takováto možnost vysloveně nepřipouští.¹²

Směrnice o právech spotřebitelů zavádí novou úpravu smluv uzavřených na dálku a mimo obchodní prostory. Nově upravuje i vybrané aspekty přeshraničního prodeje zboží a poskytování služeb. Účastníky spotřebitelských právních vztahů jsou podle této směrnice spotřebitelé a obchodníci.¹³ Jejich definice se ovšem oproti původní úpravě nijak nezměnila.

2.2.2 Veřejnoprávní ochrana spotřebitele

Veřejnoprávní úpravu ochrany spotřebitele obsahuje celá řada právních předpisů. Tím nejvýznamnějším je zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen ZoS), který „...upravuje některé podmínky podnikání významné pro ochranu spotřebitele, úkoly veřejné správy v oblasti ochrany spotřebitele a oprávnění spotřebitelů, sdružení spotřebitelů nebo jiných právnických osob založených k ochraně spotřebitele“.¹⁴ ZoS prodávajícím nařizuje povinnost poctivého prodeje zboží a poskytování služeb. Zároveň zakazuje užívání nekalých, klamavých a agresivních obchodních praktik, a

¹⁰ VEČEŘA, Jiří. Ochrana spotřebitele v České republice a Evropské unii. 1. vyd. Praha: Leges, 2013. 266 s. ISBN 978-80-87576-34-2, s. 23.

¹¹ TÝČ, Vladimír. Základy práva Evropské unie pro ekonomy. 6. vyd. Praha: Leges, 2010. 304 s. ISBN 978-80-87212-60-8, s. 288.

¹² OBCANSKYZAKONIK.JUSTICE.CZ [online] 2013. [cit. 2014-03-08]. Pár poznámek k ochraně spotřebitele v rámci NOZ. Dostupné z: <http://obcanskyzakonik.justice.cz/infocentrum/media/par-poznamek-k-ochrane-spotrebitele-v-ramci-noz>.

¹³ Spotřebitelem je fyzická osoba jednající za účelem, který nelze považovat za její obchodní činnost, podnikání, řemeslo nebo povolání. Obchodníkem je fyzická či právnická osoba, která jedná za účelem, jenž lze považovat za její obchodní činnost, podnikání, řemeslo nebo povolání. In: VEČEŘA, Jiří. Ochrana spotřebitele v České republice a Evropské unii. 1. vyd. Praha: Leges, 2013. 266 s. ISBN 978-80-87576-34-2, s. 242.

¹⁴ § 1, odst. 1 ZoS.

diskriminaci spotřebitele. Prodávající má vůči spotřebiteli informační povinnost spočívající v řádném informování zejména o vlastnostech a způsobech užití produktu, o rizicích, která mohou v souvislosti s produktem vzniknout. V neposlední řadě je prodávající povinen spotřebitele informovat o ceně produktu v souladu s cenovými předpisy. ZoS definuje další povinnosti, které vznikají prodávajícímu při prodeji zboží či poskytování služeb spotřebiteli. Zákon rovněž stanoví, jaké orgány státní správy jsou způsobilé vykonávat v oblasti ochrany spotřebitele dohled, a jaké sankce mohou za porušení povinností stanovených zákonem udělit.

2.2.3 Soukromoprávní ochrana spotřebitele

Komplexní právní úpravu spotřebitelských smluv obsahuje zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen OZ), který nabyl účinnosti 1. 1. 2014. Problematika spotřebitelských smluv je v tomto kodexu zakotvena v ustanoveních § 1810 až 1867. OZ upravuje:

- zakázaná ujednání spotřebitelských smluv,
- smlouvy uzavírané distančním způsobem,
- smlouvy uzavírané mimo obchodní prostory,
- dočasné užívání ubytovacího zařízení a jiné rekreační služby (tzv. timesharové smlouvy).

Cílem není označit spotřebitelskou smlouvu jako zvláštní smluvní typ, jakým je např. smlouva kupní nebo darovací smlouva, ale jako smlouvu uzavíranou mezi specifickými stranami, tedy mezi spotřebitelem a podnikatelem.¹⁵

Spotřebitele OZ definuje jako „člověka, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná.“¹⁶ Za podnikatele je považován ten, kdo:

- kdo samostatně vykonává na vlastní účet a odpovědnost výdělečnou činnost živnostenským nebo obdobným způsobem se záměrem činit tak soustavně za účelem dosažení zisku, a to se zřetelem k této činnosti,

¹⁵ BABJÁKOVÁ, Gabriela. Smlouvy uzavírané se spotřebitelem. Dostupné z: Systém ASPI, právní stav k 5. 1. 2014, LIT38261CZ.

¹⁶ § 412 OZ.

- každá osoba, která uzavírá smlouvy související s vlastní obchodní, výrobní nebo obdobnou činností či při samostatném výkonu svého povolání, popřípadě osoba, která jedná jménem nebo na účet podnikatele,
- osoba zapsaná do obchodního rejstříku,
- osoba, která má k podnikání živnostenské nebo jiné oprávnění podle zvláštního zákona.¹⁷

Při uzavírání spotřebitelské smlouvy se požaduje, aby podnikatel veškerá sdělení vůči spotřebiteli činil jasně a srozumitelně, a to v jazyce, ve kterém se uzavírá smlouva.¹⁸ Nebudou-li sdělované informace pro spotřebitele jasné a srozumitelné, neznamená to neplatnost celé smlouvy, ale může jít o porušení informační povinnosti, zakládající spotřebiteli právo od smlouvy odstoupit.¹⁹ Spotřebitel je oprávněn v zákonné lhůtě od smlouvy odstoupit, aniž by musel rozhodnutí o odstoupení odůvodňovat. S právem na odstoupení od smlouvy nesmí být spojen žádný postih. Lhůta pro odstoupení od smlouvy se považuje za zachovanou, odešle-li v jejím průběhu spotřebitel oznámení o odstoupení podnikateli.²⁰

Dříve než učiní spotřebitel podnikateli závaznou nabídku nebo v dostatečném předstihu před uzavřením smlouvy, je podnikatel povinen sdělit spotřebiteli základní předsmuvní informace. Tato povinnost se netýká smluv uzavíraných při vyřizování každodenních záležitostí, jako je třeba nákup rohlíků v obchodě.²¹

Zakázaná ujednání spotřebitelských smluv

Lze-li obsah smlouvy vyložit různým způsobem, použije se výklad, který je pro spotřebitele nejpriznivější. K ujednáním odchylovajícím se od ustanovení zákona stanovených k ochraně spotřebitele se nepřihlíží.²² Je tedy vyloučeno, aby se spotřebitel mohl vzdát zvláštních práv (např. odstoupit od smlouvy), které mu zákon poskytuje.

¹⁷ VEČEŘA, Jiří. Ochrana spotřebitele v České republice a Evropské unii. 1. vyd. Praha: Leges, 2013. 266 s. ISBN 978-80-87576-34-2, s. 213.

¹⁸ § 1811 OZ.

¹⁹ BĚLOHLÁVEK, Alexander J. Ochrana spotřebitelů v rozhodčím řízení. 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 2012. 625 s. ISBN 978-80-7179-297-0, s. 225.

²⁰ § 1818 OZ.

²¹ O předsmuvní informační povinnosti viz blíže § 1811 odst. 2 OZ.

²² § 1812 odst. 1, 2 OZ.

Pojem zakázaných ujednání spotřebitelských smluv OZ definuje jako taková, která „zakládají v rozporu s požadavkem přiměřenosti významnou nerovnováhu práv nebo povinností stran v neprospěch spotřebitele.“²³ Výjimkou jsou ujednání, která poskytují informaci o předmětu plnění nebo o ceně. Demonstrativní výčet zakázaných smluvních ujednání uvádí OZ v § 1814. Výčet je velmi podobný katalogu zakázaných ujednání starého občanského zákoníku, avšak velmi pozitivně je hodnoceno doplnění o ujednání týkajícího se rozhodčích doložek ve spotřebitelských smlouvách, které ve starém občanském zákoníku chybělo.²⁴ Aby takové sporné ujednání mohlo být označeno za neplatné, je zapotřebí výslovného dovolání spotřebitele, jinak se k takovému ujednání nepřihlíží a hledí se na ně jako na právně bezvýznamné.²⁵

Smlouvy uzavírané distančním způsobem a mimo obchodní prostory

Smlouvy uzavírané za použití komunikačních prostředků, které umožňují uzavření bez současné fyzické přítomnosti stran, označujeme jako smlouvy uzavírané distančním způsobem. Podnikateli jsou při uzavírání smluv distančním způsobem uloženy určité povinnosti, zejména povinnost zveřejňovat alespoň taxativně vymezené údaje²⁶ a to předtím, než se spotřebitel závazně rozhodne. Okruh informací, které je podnikatel povinen spotřebiteli sdělit, se rozšiřuje za použití elektronického komunikačního prostředku. Účelem úpravy je zajištění právní jistoty pro spotřebitele, ale v konečném důsledku i pro podnikatele.²⁷

Za smlouvu uzavřenou mimo prostor obvyklý pro podnikatelské podnikání se také považuje smlouva uzavřená:

- v prostoru obvyklém pro podnikatelské podnikání, pokud k jejímu uzavření došlo bezprostředně poté, co podnikatel oslovil spotřebitele mimo tyto prostory

²³ § 1813 OZ.

²⁴ Viz § 1814 písm. j): „Zvláště se zakazují ujednání, která zbavují spotřebitele práva podat žalobu nebo použít jiný procesní prostředek či mu v uplatnění takového práva brání, nebo ukládají spotřebiteli povinnost uplatnit právo výlučně u rozhodčího soudu nebo rozhodce, který není vázán právními předpisy stanovenými na ochranu spotřebitele.“

²⁵ VEČEŘA, Jiří. Ochrana spotřebitele v České republice a Evropské unii. 1. vyd. Praha: Leges, 2013. 266 s. ISBN 978-80-87576-34-2, s. 218.

²⁶ Viz § 1824 odst. 1, 2 OZ.

²⁷ BABJÁKOVÁ, Gabriela. *Smlouvy uzavírané se spotřebitelem*. Dostupné z: Systém ASPI, právní stav k 5. 1. 2014, LIT38261CZ.

- během zájezdu organizovaného podnikatelem za účelem propagace a prodeje zboží či poskytování služeb.²⁸

Podnikatelé často při uzavírání těchto typů smluv využívají momentu překvapení. Spotřebitelé neočekávají, že podnikatel s nimi bude chtít závazně uzavřít smlouvu, a nemohou tak v daný okamžik porovnat předmět plnění s nabídkou na trhu. Právní úprava obsažená v OZ chrání slabší stranu, která nebyla na obchodní jednání připravena, a které nebyl poskytnut dostatečný časový prostor pro to, aby si pečlivě prostudovala smluvní podmínky.²⁹

Lhůty pro odstoupení od smlouvy jsou v OZ upraveny shodně pro smlouvy uzavírané distančním způsobem a pro smlouvy uzavírané mimo obchodní prostory. OZ definuje různé tři lhůty pro odstoupení od smlouvy, a to:

- základní lhůtu 14 dnů ode dne uzavření smlouvy,
- pokud spotřebitel nebyl poučen o právu odstoupit od smlouvy, stanoví OZ lhůtu 1 roku a čtrnácti dnů ode dne uzavření smlouvy.

OZ upravuje odlišně počátek běhu lhůty pro odstoupení u kupních smluv a u smluv o poskytování služeb. U smluv kupních běží lhůta pro odstoupení od okamžiku, kdy spotřebitel zboží převezme. Zohledněn bývá i případ, kdy předmětem kupní smlouvy je dodání zboží po určitých částech nebo jeho pravidelné dodávky. Lhůta pro odstoupení u smluv o poskytování služeb počíná běžet dnem uzavření smlouvy. U těchto smluv ale platí podmínka, že podnikatel musí začít s poskytováním služeb až po uplynutí lhůty pro odstoupení od smlouvy. Dříve může začít poskytovat službu pouze na základě výslovné žádosti spotřebitele.³⁰

Smlouvy o finančních službách

V oddíle věnovaném úpravě smluv uzavíraných distančně a mimo obchodní prostory je zařazena úprava smluv o finančních službách. Jedná se o smlouvy týkající se bankovních, úvěrových nebo platebních služeb, pojistných služeb či penzijního připojištění, směn měn,

²⁸ VEČEŘA, Jiří. Ochrana spotřebitele v České republice a Evropské unii. 1. vyd. Praha: Leges, 2013. 266 s. ISBN 978-80-87576-34-2, s. 219.

²⁹ ŠULÁKOVÁ, Martina. Odstoupení od spotřebitelské smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory podle současného a „nového“ občanského zákoníku. Časopis pro právní vědu a praxi, 2012. č. 1, s. 68-72. ISSN 1210 - 9126.

³⁰ ŠULÁKOVÁ, Martina. Odstoupení od spotřebitelské smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory podle současného a „nového“ občanského zákoníku. Časopis pro právní vědu a praxi, 2012. č. 1, s. 68-72. ISSN 1210 - 9126.

vydávání elektronických peněz a poskytování investičních služeb nebo obchodu na trhu s investičními nástroji.³¹

Právo na odstoupení od smlouvy je upraveno u smluv o poskytování finančních služeb samostatně a řídí se § 1846. Od smlouvy lze odstoupit jednak do 14 dnů od uzavření smlouvy (od poskytnutí veškerých povinných údajů), nebo ve lhůtě 30 dnů ode dne, kdy byl podnikatelem informován o uzavření smlouvy na dálku týkající se životního nebo penzijního připojištění. Poskytl-li podnikatel spotřebiteli klamavý údaj, má spotřebitel právo od smlouvy odstoupit v subjektivní lhůtě 3 měsíců ode dne, kdy se o tom dozvěděl nebo dozvědět měl a mohl. Ustanovení reflektuje skutečnost, že při uzavírání smluv o finančních službách se pracuje s odbornými údaji, které jsou hůře ověřitelné a vyžadují delší čas k prostudování.³²

Dalším soukromoprávním pramenem ochrany spotřebitele je zákon č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru a změně některých zákonů, o kterém bude hlouběji pojednáno v podkapitole 2.4.3. Ta rozebere jednu z oblastí sporů, které má v kompetenci řešit finanční arbitr, jehož činnost bude hlavní náplní této práce.

2.3 Způsoby řešení sporů

Pokud by se spotřebitelé cítili na svých právech zkráceni, Listina základních práv a svobod zakládá občanům, dle již zmíněného článku 36, právo na projednání sporné věci nestranným a nezávislým soudem nebo ve stanovených případech jiným orgánem. Vedle tradičního soudního řízení, jehož cílem je vydání závazného rozhodnutí obecným soudem, existují alternativní (mimosoudní) způsoby, jak spor urovnat.

V České republice bývá za nejrozšířenější mimosoudní způsob řešení sporů považováno rozhodčí řízení, prostřednictvím něhož dochází k závaznému řešení sporů nezávislými soukromoprávními subjekty. K alternativním formám vypořádání sporů také patří pro Českou republiku méně známé a nerozšířené způsoby, jako je mediace či konciliace³³.

³¹ § 1841 OZ.

³² VEČEŘA, Jiří. Ochrana spotřebitele v České republice a Evropské unii. 1. vyd. Praha: Leges, 2013. 266 s. ISBN 978-80-87576-34-2, s. 222.

³³ „Mediace a konciliace se někdy používají jako synonyma, což může být příčinou dezorientace. V současnosti se konciliace obvykle charakterizuje jako direktivnější proces než mediace. Pro účely těchto pokynů se proto konciliací rozumí mechanismus řešení sporů, v jehož rámci se nestranná třetí osoba ujímá aktivní a usměrňující úlohy při napomáhání tomu, aby strany dospěly k dohodnutému řešení. Mediace může být aktivní, nikoli však direktivní. V případě mediace je nutno klást důraz na skutečnost, že mediátor nemůže za strany rozhodovat, nýbrž pouze stranám pomáhá nalézt vlastní řešení. Naopak konciliátor může strany nasměrovat k určitému konkrétnímu řešení.“ In: HAAGSKÁ KONFERENCE O MEZINÁRODNÍM PRÁVU SOUKROMÉM. *Mediace*

Spory jsou v těchto případech projednávány smířčí cestou před mediátorem nebo konciliátorem, jehož rozhodnutí však nemá závazný účinek.³⁴

Do českého právního řádu byl poměrně nedávno zaveden veřejnoprávní subjekt, který je oprávněn mimosoudně rozhodovat spory, a jeho rozhodnutí jsou závazná. Zároveň je jeho hlavní prioritou vyřešit spor mezi účastníky pokud možno smírně, a vyhnout se tak autoritativnímu udělování sankčních opatření. Tento institut má pravomoc rozhodovat spory pouze z vybraných oblastí finančního trhu. Myšleným subjektem je finanční arbitr, orgán, který Česká republika musela vzhledem k plánovanému vstupu do EU do svého právního řádu zakotvit, aby podle zásad správného fungování jednotného vnitřního trhu harmonizovala vnitrostátní úpravu v oblasti ochrany spotřebitele na finančním trhu. Tím je zajištěno spotřebiteli právo na rychlé a efektivní řešení stížnosti nebo sporu s poskytovatelem finančních služeb.

Institut finančního arbitra je součástí českého právního řádu od roku 2003. Pojem arbitráž je v našem právu spojován s prostředkem řešení sporů. Je to prostředek, který má blízko k rozhodování sporů před soudy, tak i před rozhodci. Tento, z pohledu právní tradice, poměrně mladý institut se u nás objevuje především v souvislosti s příchodem právní regulace bezhotovostního platebního styku.³⁵ Finanční arbitr představuje významný krok v posílení právní jistoty spotřebitelů, avšak, jak to u nových, nezaběhnutých postupů bývá, s řadou nedostatků a „nemocí“.

Nejdříve si definujeme kompetence finančního arbitra, a uděláme prostor k objasnění základních pojmů, se kterými se v textu bude dále pracovat. Dále si odpovíme na otázku, co předcházelo vzniku finančního arbitra, a nastíníme vývoj právní úpravy tohoto institutu. Stejně důležité bude přiblížit procesní část, tedy, jak probíhá řízení před tímto orgánem, a komu je určen.

– *pokyny pro správnou praxi*. Stálý výbor Haagské konference o mezinárodním právu soukromém. 2012. [online]. [cit. 2014-04-11]. Dostupné z: <http://www.hcch.net/upload/mediation_cs.pdf>.

³⁴ GONGOL, Tomáš. *Postavení finančního arbitra mezi jinými alternativními způsoby řešení sporů*. Obchodně podnikatelská fakulta v Karviné, Slezská univerzita Opava 2012. [online]. [cit. 2014-03-09]. Dostupné z: <http://www.law.muni.cz/sborniky/dp08/files/pdf/financ/gongol.pdf>.

³⁵ MRKÝVKA, Petr a Ivana PAŘÍZKOVÁ. *Základy finančního práva*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2008. 252 s. ISBN 978-80-210-4514-9, s. 143.

2.4 Definice finančního arbitra a jeho působnost

„Se zřízením institutu finančního arbitra byl do českého právního řádu zaveden alternativní systém pro řešení sporů...“³⁶ To znamená, že slouží jako orgán mimosoudního řešení stížností (sporů) klientů – spotřebitelů při provádění vybraných činností finančních institucí. Finanční arbitr je dle aktuální právní úpravy kompetentní k rozhodování stížností v oblasti:

- platebních služeb mezi uživateli platebních služeb a jejich poskytovateli,
- vydávání a zpětné výměny elektronických peněz mezi vydavateli elektronických peněz a jejich držiteli,
- spotřebitelských úvěrů mezi věřiteli nebo zprostředkovateli a příjemci těchto úvěrů,
- kolektivního investování, kde jsou řešeny spory mezi investičními fondy, investičními společnostmi nebo zahraničními investičními společnostmi a spotřebiteli,³⁷ dále spory mezi spotřebiteli a obchodníky s cennými papíry a investičními zprostředkovateli,
- životního pojištění mezi pojišťovnou nebo zprostředkovatelem pojištění a zájemcem o pojištění, pojistníkem, pojištěným, oprávněnou osobou nebo obmyšleným při nabízení, poskytování nebo zprostředkování životního pojištění,
- směnářenské činnosti mezi jejím provozovatelem a zájemcem o provedení směnářského obchodu nebo osobou, se kterou byl směnářský obchod proveden.³⁸

Abychom správně pochopili, jaké typy sporů má finanční arbitr pravomoc rozhodovat, je nutné věnovat prostor některým pojmům.

Finanční arbitr je oprávněn k rozhodování sporu spadajícího jinak do pravomoci českých soudů³⁹, jedná-li se o spory mezi navrhovateli a finančními institucemi.

³⁶ BAKEŠ, Milan et al. Finanční právo. 6. upr. vyd. Praha: C. H. Beck, 2012. 519 s. ISBN 978-80-7400-440-7, s. 360.

³⁷ SCHLOSSBERGER, Otakar. Platební služby. 1. vyd. Praha: Management Press, 2012. 325 s. ISBN 978-80-7261-238-3, s. 300.

³⁸ FINARBITR.CZ [online] 2014. [cit. 2014-02-13]. Finanční arbitr – základní informace. Dostupné z: <http://www.finarbitr.cz/cs/financi-arbitr/zakladni-informace.html>.

³⁹ Finanční arbitr, jako institut sloužící k mimosoudnímu urovnávání vybraných sporů, byl zaveden v souladu s ústavním pořádkem ČR; konkrétně se zněním čl. 36 odst. 1 LZPS, ve kterém je zakotveno, že se každý může domáhat stanoveným postupem svého práva nejen u nezávislého a nestranného soudu, ale ve stanovených

Navrhovatelem je ve smyslu zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi (dále jen ZFA) osoba, která může být:

- uživatelem platebních služeb,
- držitelem elektronických peněz,
- spotřebitelem v případě sporů s institucí, která poskytuje, nabízí či zprostředkovává spotřebitelský úvěr,
- spotřebitelem ve sporech při kolektivním investování, zákazníkem pojišťovny či pojišťovacího zprostředkovatele při nabízení, poskytování nebo zprostředkovávání životního pojištění, nebo
- zájemcem o provedení směnářského obchodu či osoba, s níž byl směnářský obchod proveden.⁴⁰

Osobou navrhovatele může být jak osoba fyzická, tak osoba právnická. Ovšem u některých typů sporů může být navrhovatelem pouze osoba fyzická. Tento případ se týká sporů, kde na jedné straně stojí spotřebitel a na straně druhé instituce poskytující, nabízející či zprostředkovávající spotřebitelský úvěr nebo instituce kolektivního investování (např. investiční společnost, investiční fond). Spotřebitele ZFA definuje jako fyzickou osobu, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.⁴¹

Pod pojmem instituce ZFA vymezuje poskytovatele platebních služeb, vydavatele elektronických peněz, věřitele nebo zprostředkovatele při nabízení, poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru, investiční fond, investiční společnost, zahraniční investiční společnost, obchodníka s cennými papíry nebo investičního zprostředkovatele při kolektivním investování prostřednictvím standardního fondu nebo speciálního fondu, který shromažďuje peněžní prostředky od veřejnosti, pojišťovnu nebo pojišťovacího

případech i u jiného orgánu. In: SCHOLZ, Petr. Zákon o finančním arbitrovi. Komentář. 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 2009. 130 s. ISBN 978-80-7400-091-1, s. V.

⁴⁰ § 3, odst. 2 ZFA.

⁴¹ § 3, odst. 3 ZFA.

zprostředkovatele při nabízení, poskytování nebo zprostředkování životního pojištění, a provozovatele směnářenské činnosti.⁴²

2.4.1 Platební služby a jejich poskytovatelé

Pojem platební služba vychází ze zákona č. 284/2009 Sb., o platebním styku (dále jen ZPS). ZPS představuje pro finančního arbitra zásadní hmotně právní předpis, podle kterého je v řadě sporů povinen postupovat. Vymezuje několik druhů platebních služeb, které byly do předpisu zapracovány v souladu s příslušným předpisem sekundárního práva.⁴³ Platební službou tedy rozumíme:

a) „Vkládání hotovosti na platební účet⁴⁴ vedeného poskytovatelem a výběr hotovosti z platebního účtu vedeného poskytovatelem“⁴⁵ – tyto platební služby označujeme jako tzv. polohotovostní transakce, neboť při jejich realizaci dochází k přeměně hotovosti na bezhotovostní prostředky nebo naopak. Pod těmito platebními službami si můžeme představit klasické vkládání a vybírání hotovosti na pokladně např. na pobočce banky, nebo prostřednictvím bankomatů.

b) „Provedení převodu peněžních prostředků z platebního účtu, k němuž dal příkaz buďto plátce, příjemce nebo plátce prostřednictvím příjemce.“⁴⁶ Ustanovení se zabývá převody, které jsou uskutečňovány z účtu plátce, a rozlišuje osoby, které mohou převod iniciovat. Dává-li příkaz k převodu plátce, znamená to, že dává příkaz svému poskytovateli přímo bez jakéhokoliv zapojení příjemce (jedná se např. o úhrady). Je-li iniciátorem převodu peněz z účtu plátce příjemce, označujeme takové převody jako inkasa. O tom, kdy k inkasu dojde, rozhoduje výlučně příjemce. Iniciace převodu prostřednictvím příjemce znamená, že platební příkaz dává plátce, ovšem nikoli přímo svému poskytovateli, ale svému příjemci. Příjemce následně předá příkaz svému poskytovateli a jeho prostřednictvím poskytovateli plátce.

⁴² § 3, odst. 1 ZFA.

⁴³ Viz příloha směrnice 2007/64/ES o platebních službách na vnitřním trhu.

⁴⁴ ZPS neuvádí příliš jednoznačnou odpověď na otázku, jaké druhy účtů lze pod platební účty podřadit. Objasnění se musela zhostit Evropská komise, z jejíhož výkladu vyplynulo, že platebním účtem je účet, u něhož může majitel kdykoli vkládat a vybírat peněžní prostředky, aniž by musel podepisovat novou smlouvu pro každé nové vložení či výběr. Dle tohoto upřesnění můžeme za platební účet považovat účty běžné a další účty, které splňují uvedenou podmínku. Do platebních účtů naopak nepatří např. účty spořicí, termínované či úvěrové, ke kterým se váží určitá dispoziční omezení. In: BERAN, Jiří et al. Zákon o platebním styku. Komentář. 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 2011. 676 s. ISBN 978-80-7400-369-1, s. 17.

⁴⁵ § 3 odst. 1 písm. a), b) ZPS.

⁴⁶ § 3 odst. 1 písm. d) ZPS.

S posledně jmenovaným typem převodu peněžních prostředků se běžně setkáváme při placení nákupu platební kartou.⁴⁷

c) „Vydávání a správa platebních prostředků a zařízení k přijímání platebních prostředků.“⁴⁸

d) Poukazování peněz, při kterém plátce skládá peněžní prostředky v hotovosti, nebo jsou odepsány z jiného než platebního účtu nebo dány poskytovateli plátce k dispozici jiným způsobem.⁴⁹

e) Platební transakce prováděné prostřednictvím elektronického komunikačního zařízení. Do těchto platebních transakcí patří například mobilní platby, pomocí nichž si lze příkladně zaplatit jízdenku ve veřejné dopravě. Pro tyto transakce je typické, že bývají autorizovány, to znamená, že k nim plátce uděluje souhlas pomocí elektronického komunikačního zařízení. Zároveň platí, že poskytovatel platebních služeb, který provádí takovou platební transakci, musí být poskytovatelem služeb elektronických komunikací.⁵⁰

ZFA obsahuje také negativní vymezení platebních služeb. Do platebních služeb nelze zařadit například směnářenskou činnost, přepravu, sběr, zpracování a doručování bankovek a mincí, vydávání šeků, směnek nebo poštovních poukázek, nebo platební transakci prováděnou mezi poskytovateli nebo jejich obchodními zástupci. Platební službou není ani vyplacení hotovosti dodavatelem zboží nebo služby při placení za zboží či službu (tzv. cash back)⁵¹

Poskytovat výše uvedené platební služby jsou oprávněny tyto instituce: banky, zahraniční banky a zahraniční finanční instituce, spořitelní a úvěrní družstva, instituce elektronických peněz, zahraniční instituce elektronických peněz, vydavatelé elektronických peněz malého rozsahu, platební instituce, zahraniční platební instituce, poskytovatelé platebních služeb malého rozsahu a Česká národní banka.⁵² Oprávnění poskytovat platební služby vzniká na základě povolení k činnosti platební instituce udělované ČNB.⁵³

⁴⁷BERAN, Jiří et al. Zákon o platebním styku. Komentář. 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 2011. 676 s. ISBN 978-80-7400-369-1, s. 46-49.

⁴⁸ § 3 odst. 1 písm. e) ZPS.

⁴⁹ § 3 odst. 1 písm. f) ZPS.

⁵⁰BERAN, Jiří et al. Zákon o platebním styku. Komentář. 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 2011. 676 s. ISBN 978-80-7400-369-1, s. 51-53.

⁵¹ Blíže § 3 odst. 3 ZPS.

⁵² § 5 ZPS.

⁵³ § 7 ZPS.

Pestré jsou i typy sporů, které finanční arbitr z oblasti platebních služeb řeší. Mezi typické typy sporů patří zejména stížnost klienta banky ohledně neoprávněně zaúčtované platby zákazníka s bankou o správnost zaúčtované platby nebo spor zákazníka s bankou při zneužití platební karty neoprávněnou osobou.⁵⁴

2.4.2 Definice elektronických peněz a jejich vydavatelé

Za elektronické peníze považujeme peněžní hodnotu, která kumulativně naplňuje čtyři znaky. Je pohledávkou vůči tomu, kdo ji vydal, je uchovávaná elektronicky, je vydávána proti přijetí peněžních prostředků za účelem provádění platebních transakcí, a je přijímána třetími osobami.

Elektronické peníze jsou oprávněny vydávat subjekty, které jsou nositeli veřejnoprávního oprávnění udělované ČNB, nebo které pro daný subjekt vyplývá přímo ze zákona. Oprávněnými vydavateli elektronických peněz mohou být banky, zahraniční banky a zahraniční finanční instituce, spořitelny a úvěrní družstva, instituce elektronických peněz, zahraniční instituce elektronických peněz, vydavatelé elektronických peněz malého rozsahu, a ČNB.⁵⁵

2.4.3 Spotřebitelské úvěry

V roce 2011 nabyla účinnost novela ZFA, provedená zákonem č. 180/2011 Sb., která zásadně rozšířila pravomoci finančního arbitra o rozhodování sporů ze spotřebitelských úvěrů a kolektivního investování.

Problematika spotřebitelských úvěrů vychází ze zákona č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru a změně některých zákonů. „*Spotřebitelským úvěrem se rozumí odložená platba, půjčka, úvěr nebo jiná finanční služba poskytovaná nebo přislíbená spotřebiteli věřitelem, nebo zprostředkovatelem.*“⁵⁶ Spotřebitelský úvěr poskytuje buďto věřitel v rámci své podnikatelské činnosti nebo samostatného výkonu povolání, nebo zprostředkovatel, který není věřitelem, avšak za úplaty spotřebiteli nabízí a pomáhá uzavřít smlouvu o spotřebitelském úvěru s věřitelem. Zprostředkovatel může svou činnost vykonávat svým jménem v rámci své podnikatelské činnosti, výkonu svého samostatného povolání, nebo

⁵⁴ FINARBITR.CZ [online] 2014. [cit. 2014-02-17]. Finanční arbitr – pravomoc a působnost. Dostupné z: <http://www.finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/pusobnost-financniho-arbitra.html>.

⁵⁵ § 6 ZPS.

⁵⁶ § 1 zákona č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru.

jménem věřitele. Důležité je zmínit, že za spotřebitelský úvěr nelze označit jakoukoliv půjčku či úvěr poskytnutý na základě smlouvy se spotřebitelem.

Úvěry, půjčky či jiné finanční služby vyloučené z působnosti zákona o spotřebitelském úvěru pochopitelně omezují rozhodovací pravomoc finančního arbitra. Do spotřebitelských úvěrů nespádají příkladně frekventovaně využívané hypotéční úvěry,⁵⁷ dále úvěry poskytnuté bezúročně a bezplatně, operativní leasing (finanční služba sjednaná v podobě nájmu věci nebo leasingu, u nichž není sjednáno právo nebo povinnost koupě předmětu smlouvy po uplynutí určité doby), nebo úvěrová smlouva, na základě níž je věřiteli přenechána v zástavě movitá věc, přičemž právo na vrácení peněz věřiteli nevzniká. Zákon ze své regulace dále vylučuje bagatelní úvěry s celkovou výší nižší než 5 000 Kč a rozsáhlé úvěry znějící na částku vyšší než 1 880 000 Kč. Zákon upřesňuje, že částka 5 000 Kč je dosažena, je-li mezi týmiž stranami uzavřeno v období 12 měsíců více navazujících smluv se stejným nebo obdobným účelem.⁵⁸

Jako příklad sporů, se kterými se finanční arbitr v oblasti spotřebitelských úvěrů v praxi často setkává, bývají spory o výši různých poplatků, např. za uzavření úvěrové smlouvy, za předčasné splacení úvěru, za upomínku v případě prodlení se splácením apod. Rozšíření působnosti finančního arbitra o spory v kategorii spotřebitelských úvěrů vedlo ke zvýšení tlaku ze strany veřejnosti na tento institut. Tento tlak byl vyvolán enormním množstvím podnětů a podaných návrhů nespokojených klientů institucí poskytujících spotřebitelské úvěry.

2.4.4 Kolektivní investování

Od roku 2011 se mohou spotřebitelé obracet na finančního arbitra se stížnostmi na subjekty kolektivního investování, které shromažďují prostředky od veřejnosti. Od roku 2013 se pak mohou spotřebitelé na finančního arbitra obracet i se spory proti obchodníkům s cennými papíry a investičním zprostředkovatelům.

Rozhodování sporů v oblasti kolektivního investování se řídí zákonem č. 240/2013 Sb., o investičních společnostech a investičních fondech.

⁵⁷ Tzn. úvěry poskytnuté pro účely bydlení, v nichž je pohledávka zajištěna zástavním právem k nemovitosti.

⁵⁸ VEČEŘA, Jiří. Ochrana spotřebitele v České republice a Evropské unii. 1. vyd. Praha: Leges, 2013. 266 s. ISBN 978-80-87576-34-2, s. 188-189.

„Podstatou kolektivního investování je shromažďování peněžních prostředků upisováním akcií investičního fondu nebo vydáváním podílových listů podílového fondu, investování takto shromážděného majetku na principu rozložení rizika a jeho další obhospodařování s cílem uchování hodnoty takového majetku nebo jeho dalšího zhodnocení.“⁵⁹

Investičním fondem rozumíme akciovou společnost, která je založena za účelem kolektivního investování. Oprávnění k výkonu své činnosti získává od ČNB. U tohoto subjektu kolektivního investování platí pravidlo, že všechny akcie musí mít shodnou nominální hodnotu. Nestanoví-li zákon o kolektivním investování jinak, nesmí být převoditelnost akcií investičního fondu omezena.

Investiční společnost se jako právnická osoba také zabývá kolektivním investováním, avšak oproti investičnímu fondu, spočívá předmětné investování buďto ve vytváření a spravování podílových fondů nebo ve spravování investičních fondů na základě smlouvy o obhospodařování.

Podílový fond je souborem majetku, který náleží všem vlastníkům podílových listů podílového fondu, a to v poměru podle vlastněných podílových listů. Peněžní prostředky shromažďuje do podílového fondu investiční společnost vydáváním podílových listů podílového fondu. Zákon č. 240/2013 Sb., o investičních společnostech a investičních fondech rozlišuje otevřený podílový fond a uzavřený podílový fond.⁶⁰

Z pohledu evropského práva výše uvedený zákon vymezuje standardní a speciální fond kolektivního investování. Standardní fond splňuje požadavky evropského práva. Na rozdíl od speciálních fondů disponují standardní fondy evropským pasem, který umožňuje bez administrativních nároků distribuci fondu i v ostatních zemích EU. Speciální fond naopak nesplňuje požadavky evropského práva a nemůže požívat výhod jednotné licence při prodeji svých podílových listů v ostatních členských státech EU. Do kategorie speciálních fondů patří

⁵⁹ FINARBITR.CZ [online] 2014. [cit. 2014-02-17]. Rozhodování sporů v oblasti kolektivního investování. Dostupné z: <http://www.finarbitr.cz/cs/oblasti/kolektivni-investovani/co-je-kolektivni-investovani.html>.

⁶⁰ Viz § 128 – 148 zákona č. 240/2013 Sb., o investičních společnostech a investičních fondech: Rozdíl mezi oběma podílovými fondy spočívá v tom, že u otevřeného podílového fondu není omezen počet vydávaných podílových listů, a na žádost vlastníka podílového listu, může investiční společnost podílový list odkoupit. Podílový list otevřeného podílového fondu nemusí mít jmenovitou hodnotu. Investiční společnost odkupuje podílový list otevřeného podílového fondu za částku, která se rovná jeho aktuální hodnotě vyhlášené ke dni, ke kterému obdržela žádost podílníka o odkoupení podílového listu. Podílové listy vydané uzavřeným podílovým fondem nelze investiční společností odkupovat. Uzavřené podílové fondy jsou zakládány na dobu určitou, po jejímž uplynutí přechází do likvidace nebo se mění na otevřený podílový fond.

po přijetí zákona o investičních společnostech a investičních fondech otevřené podílové fondy.⁶¹

Zahraniční investiční společnost je právnická osoba, která je oprávněna provádět přeshraniční investiční činnost v jiných členských státech EU, přičemž sídlo má tato společnost v jiném členském státě než je ČR.

Finanční arbitr je co do rozsahu svých pravomocí oprávněn rozhodovat například ve sporech s investiční společností nebo fondem o vypořádání realizovaného pokynu k nákupu, prodeji či výměně podílového listu, dále o hodnotě podílového listu, o řádném provedení pokynu k nákupu, prodeji či výměně podílového listu obchodníkem s cennými papíry, nebo o náhradu škody způsobenou obchodníkem s cennými papíry při poskytování investičního poradenství.⁶²

2.4.5 Spory z oblasti životního pojištění a směnářenské činnosti

V roce 2013 začala být účinná další novela ZFA, která opět rozšířila okruh sporů, v nichž je finanční arbitr oprávněn rozhodovat, a to o oblast životního pojištění a směnářenské činnosti.

Spory z oblasti životního pojištění, které finanční arbitr řeší, se nejčastěji týkají pojištění fyzických osob pro případ smrti, dožití se určitého věku, nebo dne stanoveného v pojistné smlouvě jako konec soukromého pojištění, nebo případ, že nastane jiná skutečnost, která zapříčiní změnu osobního postavení této osoby. O sporech, které by se týkaly soukromého pojištění věci nebo jiného majetku, pojištění odpovědnosti, úrazového pojištění nebo pojištění pro případ nemoci, finanční arbitr není příslušný rozhodnout.

Působnost finančního arbitra se rozšířila rovněž o spory mezi osobami provozujícími směnářskou činnost a osobami, které mají zájem o provedení směnářského obchodu, nebo s nimiž již směnářský obchod proveden byl. Navrhovatelem řízení před finančním arbitrem může tedy být osoba, která ještě neprovedla směnářský obchod, tak i osoba, se kterou již směnářský obchod uzavřen byl. V prvním případě by se mohlo jednat o spory plynoucí z nedostatečného či nepravdivého nebo jinak vadného poskytnutí předmluvních

⁶¹ JÍLEK, Josef. *Akciové trhy a investování*. 1. vyd. Praha: GRADA, 2009. 656 s. ISBN 978-80-247-2963-3, s. 426-430.

⁶² KANCELÁŘ FINANČNÍHO ARBITRA. *Rozhodování sporů v oblasti kolektivního investování*. [online]. [17.2.2014]. Dostupné z: <http://www.finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/priklady-sporu/spory-v-pusobnosti-financniho-arbitra.html>.

informací. Ve druhém případě jde o jakékoliv nedostatky směnárenského obchodu poškozující klienta (např. rozpor předsmělných informací o směnném kurzu či poplatku se skutečně vyplacenými penězi).⁶³

2.5 Nutné kroky před vstupem České republiky do Evropské unie

Nástin nutnosti existence orgánu pro mimosoudní vypořádání sporů, jako faktoru posílení spotřebitelských práv, byl dán již při vzniku EU. Předpoklad pro vznik takového orgánu totiž ukládá Smlouva o založení Evropského společenství, konkrétně článek 153, týkajícího se ochrany spotřebitele, stanoví, „...že za účelem podpory ochrany zájmů a zvýšení ochrany spotřebitele, bude Společenství přispívat ochraně zdraví, bezpečnosti a ekonomických zájmů spotřebitelů, tak jako bude podporovat jejich právo na informace, vzdělání a jejich organizování za účelem ochrany jejich zájmů.“⁶⁴

Jednou z podmínek úspěšného vstupu ČR do EU byla transformace některých směrnic EU do českého právního řádu. Takovou byla i směrnice č. 97/5/ES a Rady o přeshraničních převodech-platbách⁶⁵, která ve svém článku 10 členským státům nařizuje, „...aby zajistily existenci vhodných a účinných nápravných postupů pro řešení stížností klientů v oblasti upravené směrnicí.“⁶⁶ Tato směrnice naplnila cíl výše citovaného článku 153 Smlouvy o založení Evropského společenství.

Směrnice byla implementována do českého právního řádu a zveřejněna ve Sbírce listin jako zákon č. 124/2002 Sb., o převodech peněžních prostředků, elektronických platebních prostředcích a platebních systémech (zákon o platebním styku – dále jen ZPS 2002). Zákon předpokládal vznik zvláštního orgánu pro mimosoudní vyrovnávání sporů, které mohou vzniknout mezi poskytovateli služeb a jejich klienty. Za poskytovatele služeb se v tomto

⁶³ Důvodová zpráva ke změně zákona o finančním arbitrovi – v souvislosti s přijetím zákona o směnárenské činnosti č. 229/2002 Sb. Vydala Poslanecká sněmovna ČR a Vláda dne 17. 10. 2012. Dostupné z: ASPI [5. 1. 2014]

⁶⁴ SCHOLZ, Petr. *Postavení a činnosti finančního arbitra – ombudsmana po integraci dozorů nad finančním trhem*. Brno, 2008. Disertační práce. Právnická fakulta Masarykovy univerzity, s. 64. [online]. [cit. 2014-02-21] Dostupné z: http://is.muni.cz/th/156341/pravf_d/Disertacni_prace_30-1-2008.pdf.

⁶⁵ Cílem směrnice 97/05/ES bylo zvýšit ochranu spotřebitele (klienta banky nebo jiné instituce) při provádění přeshraničních převodů. Směrnice také řešila problém spojený s neproveditelností převodů a sporů z toho plynoucích. Definovala hranici, na kterou se předmětné spory vztahují – je jí hranice 50 tis. EUR. Směrnice se bohužel dotýkala pouze převodů uskutečněných plátcem. Inkasními platbami se směrnice nezabývala. In: POLOUČEK, Stanislav et al. *Bankovníctví*. 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 2006. 716 s. ISBN 80-7179-462-7, s. 158.

⁶⁶ Důvodová zpráva k přijetí zákona o finanční arbitráži č. 229/2002 Sb. Vydala Poslanecká sněmovna ČR a Vláda dne 3. 10. 2001. Dostupné z: ASPI [5. 1. 2014].

smyslu považují banky nebo jiné převádějící instituce⁶⁷ a vydavatelé elektronických platebních prostředků.⁶⁸ Možnost klientů poskytovatelů služeb obracet se na orgán pro mimosoudní řešení sporů podle zvláštního právního předpisu se konkrétně projevila v ustanovení § 12 a 21 ZPS 2002. Právo klienta obrátit se na soud tímto však nebylo vyloučeno. Orgánem pro řešení sporů podle zvláštního právního předpisu je právě finanční arbitr, který byl zřízen ZFA.

Vedle směrnice č. 97/5/ES zohlednila ČR jakožto budoucí členský stát EU při zajišťování mimosoudního řešení sporů mezi klienty a institucemi v ZFA i další sekundární prameny práva, jako bylo doporučení Evropské komise 2001/310/ES o zásadách, jež se týkají mimosoudních orgánů při konsensuálním řešení spotřebitelských sporů, nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2560/2001 o přeshraničních platbách v eurech, a doporučení Evropské komise 98/257/ES o principech uplatňovaných pro osoby odpovědné za mimosoudní urovnání klientských sporů.⁶⁹ „Doporučení obsahuje sedm zásad, které by měly členské státy EU akceptovat při zajišťování mimosoudního řešení sporů mezi klienty a institucemi.“⁷⁰

Jedná se o:

- **zásadu nezávislosti**, která musí být splněna tím, že 3 roky před jmenováním, zvolením či ustanovením do funkce by daná osoba neměla být zaměstnancem toho, kdo ji do funkce jmenuje, volí či ustanovuje, nebo toho, kdo ji bude platit,
- **zásadu transparentnosti**, jež je naplněna průběžným informováním účastníků řízení ve sporu, detailním popisem sporu, jeho důsledků, a zajištěním práva na jazyk procesu,

⁶⁷ Podle § 2, odst. 1, písm. a) ZPS 2002 se jednalo o: „...banky, pobočky zahraničních bank a jiné osoby, které provádějí nebo zprostředkovávají převody peněžních prostředků jako podnikání, jestliže tyto činnosti provádějí na území České republiky.“

⁶⁸ Za elektronický platební prostředek se dle § 15 ZPS 2002 považuje prostředek, který uchovává svou peněžní hodnotu v elektronické podobě, a který umožňuje vzdálený přístup k peněžní hodnotě. Při užívání tohoto prostředku je zapotřebí provést identifikaci uživatele, kterou přiděluje vydavatel. Vydavateli elektronického platebního prostředku mohou být dle § 14 ZPS 2002 například banky, spořitelny a úvěrová družstva či instituce elektronických peněz, které mají k této činnosti povolení od ČNB.

⁶⁹ FINARBITR.CZ [online] 2014. [cit. 2014-02-13]. Finanční arbitr – základní informace. Dostupné z: <http://www.finarbitr.cz/cs/financni-arbitr/zakladni-informace.html>.

⁷⁰ SCHOLZ, Petr. Zákon o finančním arbitrovi. Komentář. 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 2009. 130 s. ISBN 978-80-7400-091-1, s. VI.

- **zásadu odporu**, na základě níž má každý právo předkládat důkazy na obhajobu svých tvrzení a vyjadřovat se k důkazům protistrany, podávat návrhy na důkazy, argumentovat, a na řízení bez nutnosti znaleckých posudků,
- **zásadu efektivnosti**, která spočívá v tom, že spotřebitelé – klienti nejsou povinni zajistit si při účasti na řízení svého právního zástupce, řízení je bezplatné – každá strana si své náklady nese sama, klade důraz na to, aby řízení bylo rychlé, a aby do něj mohl arbitr aktivně zasahovat.
- **zásadu legality**, která nezabavuje spotřebitele – klienta práva obrátit se proti rozhodnutí arbitra na soud,
- **zásadu svobody**, jež nám říká, že byli-li účastníci řízení poučeni o svých nezadatelných právech (tzn. uplatnění opravných prostředků proti rozhodnutí) a tohoto práva se vzdali nebo nechali marně uplynout lhůtu pro jeho uplatnění, je rozhodnutí pravomocné,
- **zásadu reprezentace**, které neupírá účastníkům řízení právo na právní zastoupení nebo na asistenci třetí osoby kdykoliv v průběhu řízení.⁷¹

Dříve než byla konečná podoba ZFA schválena, proběhla mezi zákonodárci a představiteli bankovních institucí diskuse mimo jiné o tom, kdo ponese náklady na činnost finančního arbitra. Původní vládní návrh zákona o finanční arbitráži předpokládal, že arbitráž bude právnickou osobou, jejíž náklady budou hrazeny z příspěvků institucí, provádějících převody peněžních prostředků v rámci svého podnikání.⁷² Bankovní asociace se však proti tomuto návrhu silně ohradila. Poslanecká sněmovna se pak v závislosti na negativní ohlas zástupců bank usnesla, že má-li finanční arbitr rozhodovat o sporech náležících do výlučné působnosti ČNB, necht' jsou náklady na činnost arbitra hrazeny z rozpočtu ČNB.⁷³ Zásadní roli v tomto rozhodnutí hrála skutečnost, že rozpočet ČNB není napojen na státní rozpočet a její náklady nejsou součástí veřejných rozpočtů.

⁷¹ SCHOLZ, Petr. Zákon o finančním arbitrovi a způsoby mimosoudního vyrovnávání sporů vzniklých při převodu finančních prostředků ve vybraných státech s vyspělý bankovním průmyslem. Daně a finance, 2007. č. 3, s. 11-16. ISSN 1801-6006.

⁷² Důvodová zpráva k přijetí zákona o finanční arbitráži č. 229/2002 Sb. Vydala Poslanecká sněmovna ČR a Vláda dne 3. 10. 2001. Dostupné z: ASPI [5. 1. 2014]

⁷³ Kapitola financování činnosti finančního arbitra z prostředků centrální banky se však později stala terčem kritik Evropské komise a Evropské centrální banky. Evropské instituce argumentovaly tím, že ČR porušuje komunitární právo.

Z návrhu zákona o finanční arbitráži se stal návrh zákona o finančním arbitrovi, tedy o fyzické osobě. V souvislosti s tím bylo stanoveno, že pracovníci nebudou zaměstnanci finanční arbitráže, ale zaměstnanci ČNB. Návrh ZFA prošel řádným legislativním procesem a dne 4. 6. 2002 byl publikován ve Sbírce zákonů. Účinnosti tento předpis nabyl 1. 1. 2003.

2.6 Vývoj právní úpravy ZFA

Problematika mimosoudního řešení sporů finančním arbitrem a její právní úprava je velice živá a proměnlivá. Až zavedení tohoto institutu do praxe mohlo ukázat na skryté nedostatky úpravy. Následující text nastiňuje, k jakým změnám v právní úpravě ZFA během existence institutu mimosoudního řešení sporů došlo.

V době, kdy implementace orgánu pro mimosoudní vyrovňování sporů s finančními institucemi do českého právního řádu nabylo účinnosti, byl tehdejší finanční arbitr kompetentní rozhodovat velmi úzký okruh sporů. Šlo totiž pouze o řešení sporů v oblasti převodů peněžních prostředků, pokud částka převodu nepřevyšovala hodnotu 50 tis. EUR, a dále o spory mezi vydavateli elektronických platebních prostředků a jejich držiteli.⁷⁴

K prvnímu rozšíření kompetencí finančního arbitra došlo již v roce 2005, kdy byl ZFA novelizován zákonem č. 558/2004 Sb. Finanční arbitr začal poprvé rozhodovat o sporech vzniklých z opravného zúčtování a z inkasních forem placení. Novela zaváděla mimo jiné zpřísnění podmínek pro výkon funkce finančního arbitra, a zkrátila lhůty pro podání vyjádření instituce ke stížnosti vznesené navrhovatelem. Instituce si od této nové zákonné úpravy může lhůtu opakovaně prodlužovat.

Změna nastala také v procesní části ZFA, v níž se stanoví, že zahájení řízení o pokutě se zahajuje již doručením rozhodnutí o uložení pokuty. Prováděcí předpis dále umožnil významné urychlení v rozhodovací činnosti finančního arbitra tím, že se finanční arbitr může kdykoliv během řízení obracet na instituce, které účastníky řízení nejsou.

Další série změn ZFA vstoupila v účinnost v roce 2006 v důsledku přijetí zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, kterým se finanční arbitr při své činnosti přiměřeně řídí. ZFA totiž nevytváří ucelený procesní návod a některé oblasti průběhu řízení neupravuje dostatečně. Pokud by se beze změn ZFA aplikovala určitá ustanovení nového správního řádu, mohlo by to

⁷⁴ SCHLOSSBERGER, Otakar. Platební služby. 1. vyd. Praha: Management Press, 2012. 325 s. ISBN 978-80-7261-238-3, s. 300.

na arbitra zvýšit administrativní nároky a tím negativně ovlivnit průběh jeho rozhodovací činnosti. Požadavek na princip efektivnosti řízení by tímto pozbyl významu. Z toho důvodu byly zákonem č. 57/2006 Sb., o změně zákonů v souvislosti se sjednocením dohledu nad finančním trhem, zavedeny některé organizačně-technické úpravy, rozšířeny kompetence a provedeny procesní změny.

Novela odstranila nerovnoprávné postavení klientů-spotřebitelů. Nerovnoprávnost spočívala v tom, že se na finančního arbitra mohl zprvu obracet pouze příkazce, tzn. fyzická či právnická osoba, která dala převádějící instituci příkaz k převodu peněžních prostředků. Fyzická či právnická osoba, která k převodu peněžních prostředků nedala příkaz, a přesto jí byly peníze odčerpány, nemohla se svých práv u finančního arbitra domáhat.

Součástí novely se rovněž stalo ustanovení, které finančního arbitra pokládá za smírčí orgán.⁷⁵

V roce 2009 došlo k další novelizaci ZFA, konkrétně zákonem č. 285/2009 Sb. Prováděcí předpis měnil ustanovení příslušných zákonů v souvislosti s nabytím účinnosti nového ZPS. Česká republika do svého právního řádu transponovala směrnici Evropského parlamentu a Rady o platebních službách na vnitřním trhu, která si kladla za cíl sjednotit trh platebních služeb v rámci Evropského hospodářského prostoru.

Finanční arbitr touto změnou získal širěji vymezenou působnost, a to rozhodovat o sporech mezi poskytovateli s uživateli platebních služeb. ZFA se tedy přestal plně odkazovat pouze na ZPS. Nezměněna však zůstala jurisdikce finančního arbitra rozhodovat o sporech mezi vydavateli a držiteli elektronických peněz při vydávání a zpětné výměně elektronických peněz.

Bylo také stanoveno, že sjednání rozhodčí doložky ve smlouvě nevylučuje pravomoc finančního arbitra. V praxi totiž často docházelo k situaci, kdy si poskytovatel finanční služby vložil do smlouvy rozhodčí doložku, která vyloučila příslušnost obecného soudu. Spotřebitel se pak dostával do velmi nevýhodné pozice.

ZFA odstranil horní limit hodnoty sporu 50 tis. EUR, který stanovila směrnice 97/5/ES o přeshraničních převodech-platbách. Arbitr proto nyní může rozhodovat o sporných částkách

⁷⁵ SCHOLZ, Petr. Zákon o finančním arbitrovi a způsoby mimosoudního vyrovnavání sporů vzniklých při převodu finančních prostředků ve vybraných státech s vypsělý bankovním průmyslem. Daně a finance, 2007. č. 3, s. 11-16. ISSN 1801-6006.

jakékoli hodnoty. ZFA rovněž klade vyšší důraz na to, aby byl spor mezi navrhovatelem a institucí narovnán smírně cestou.⁷⁶ V praxi to znamená, že řízení před finančním arbitrem působí preventivně na instituce, na něž byl jejich klientem podán návrh na zahájení řízení před arbitrem, a často se snaží spornou věc narovnat se svým klientem sami, aniž by docházelo k exekuční fázi.⁷⁷

K nejrozsáhlejším změnám, za dobu existence finančního arbitra v ČR, došlo v roce 2011, kdy se změnil způsob financování, právní statut instituce mimosoudního řešení sporů, a významně se rozšířil okruh sporů, v nichž je arbitr způsobilý rozhodnout.

Tato rozsáhlá novelizace ZFA byla provedena zákonem č. 180/2011 Sb. Jurisdikce finančního arbitra nyní obsahovala řešení sporů mezi věřiteli či zprostředkovateli a spotřebiteli při nabízení, poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru, a mezi investičními fondy, investičními společnostmi nebo zahraničními investičními společnostmi a spotřebiteli ze standardních fondů kolektivního investování a speciálních fondů kolektivního investování, které shromažďují peněžní prostředky od veřejnosti. Finanční arbitr se začal řídit vedle ZPS novými hmotně právními předpisy, a to zákonem č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru, a zákonem č. 189/2004 Sb., o kolektivním investování. Tyto zákony se staly cílovým naplněním směrnice Evropského parlamentu a Rady 2008/48/ES o smlouvách o spotřebitelském úvěru, a směrnice Evropského parlamentu a Rady 2009/65/ES o koordinaci právních a správních předpisů týkajících se subjektů kolektivního investování do převoditelných cenných papírů.⁷⁸

Jak již bylo v podkapitole 2.2 zmíněno, institut finančního arbitra představoval fyzickou osobou, která ke své činnosti pověřovala zaměstnance z ČNB, a administrativní náklady na zajištění činnosti arbitra, včetně úhrady výdajů spojených s činností osob arbitrem pověřených, platu arbitra a dalších požitků, byly hrazeny z rozpočtu centrální banky.⁷⁹ S uvedenou koncepcí se však neztotožnily Evropská komise a Evropská centrální banka, které ve svých konvergenčních zprávách z let 2006-2008 za tuto Českou republiku opakovaně kritizovaly. Financování veřejně činného orgánu centrální bankou je v rozporu

⁷⁶ Viz § 1 odst. 3 ZFA: „Arbitr usiluje především o to, aby byl spor vyřešen smírně.“

⁷⁷ FINANČNÍ ARBITR ČR: Výroční zpráva za rok 2009.

⁷⁸ FINANČNÍ ARBITR ČR. Výroční zpráva z roku 2011.

⁷⁹ MINISTERSTVO FINANČÍ ČR. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů na finančním trhu. Konzultační materiál k veřejné diskusi. Oddělení 353. Praha 2008. 62 s. [online]. [21. 2. 2014]. Dostupné z: http://www.mfcr.cz/assets/cs/media/Konzultace_2008_Konzultacni-material-Mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu-na-financnim-trhu.pdf.

s komunitárním právem, protože svou materiální závislostí orgánu mimosoudního řešení sporů na centrální bance je porušován princip zajištění nezávislosti národních centrálních bank, a princip zákazu měnového financování.⁸⁰ Česká republika byla proto nucena pod hrozbou řízení Evropské komise o porušení Smlouvy o ES změnit systém financování orgánu pro mimosoudní řešení sporů.

V úvahu připadalo několik alternativ, z jakých zdrojů činnost finančního arbitra zajišťovat.⁸¹ Po zvážení všech variant, které se nabízely, se zdála nejspokladnější varianta, která příjmy a výdaje arbitra přesune pod rozpočtovou kapitolu státního rozpočtu, tedy pod ministerstvo financí. S tím se změnil i právní statut finančního arbitra. Byla zřízena Kancelář finančního arbitra jako organizační složka státu, která plní úkoly spojené s odborným, organizačním a technickým zabezpečením činnosti finančního arbitra, a je samostatnou účetní jednotkou.⁸²

Poslední významnější novela provedená zákonem č. 278/2013 Sb., kterou se mění ZFA v souvislosti s přijetím zákona o směnářské činnosti, nabyla účinnosti koncem roku 2013, a opět rozšířila působnost finančního arbitra o mimosoudní rozhodování sporů v oblasti životního pojištění a směnářské činnosti. Současně byla prováděcím předpisem zrušena tzv. informační povinnost institucí vůči finančnímu arbitrovi.

Instituce byly před změnou ZFA povinny nejpozději ke dni zahájení činnosti oznamovat finančnímu arbitrovi veškeré kontaktní údaje, uvést identifikační údaje a kontakt na osobu, která by případně s finančním arbitrem jednala, a podat arbitrovi bez zbytečných

⁸⁰ ECB ve své Konvergenční zprávě z roku 2006 uvedla: „vnitrostátní právní předpisy nesmějí vyžadovat, aby národní centrální banka financovala činnost jiných subjektů veřejného sektoru nebo závazky veřejného sektoru vůči třetím osobám...“, dále trvá, že „... se závazkem měnového financování jsou například neslučitelné vnitrostátní právní předpisy, které národní centrální bance umožňují nebo ukládají financovat soudní či kvazisoudní orgány, jež jsou na této národní centrální bance nezávislé nebo vykonávají funkce státu.“ In: SCHOLZ, Petr. Novinky v právní úpravě postavení a činnosti finančního arbitra. Daně a finance, 2011, č. 4, s. 10-13. ISSN 1801-6006.

⁸¹ Mezi diskutované varianty financování instituce mimosoudního řešení sporů na finančním trhu bylo například financování ze státního rozpočtu, financování z příspěvků poskytovatelů finančních služeb, financování z poplatků za řízení navrhovatelů, nebo financování kombinací uvedených modelů. In: MINISTERSTVO FINANCÍ ČR. *Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů na finančním trhu. Konzultační materiál k veřejné diskusi*. Oddělení 353. Praha 2008. 62 s. [online]. [21. 2. 2014]. Dostupné z: http://www.mfcr.cz/assets/cs/media/Konzultace_2008_Konzultacni_material_Mimosoudni_reseni-spotrebitelskych-sporu-na-financnim-trhu.pdf.

⁸² FINANČNÍ ARBITR ČR. *Výroční zpráva z roku 2011*.

odkladů oznámení o změnách těchto údajů.⁸³ Finančnímu arbitrovi tak z logiky věci odpadá povinnost vést seznam institucí, které uveřejňoval na svých internetových stránkách.⁸⁴

2.7 Funkce finančního arbitra

Finanční arbitr jako fyzická osoba, která je v zaměstnaneckém poměru k České republice, stojí v čele Kanceláře finančního arbitra (dále jen KFA). KFA vytváří odborné, organizační a technické zázemí činnosti arbitra. Finanční arbitr a jeho zástupce jsou

jmenováni vládou na návrh ministra financí na pětileté funkční období. Oba dva lze jmenovat opakovaně.⁸⁵

Funkční období začíná dnem jmenování, v případě že funkce nebyla nikým obsazena. Pokud však byla pozice po jmenování nového finančního arbitra či zástupce arbitra obsazena, funkční období počíná dnem následujícím po dni skončení funkčního období dosavadního arbitra nebo jeho zástupce.

Zástupce zastupuje finančního arbitra v době jeho nepřítomnosti v plném rozsahu jeho pravomoci a odpovědnosti. Finanční arbitr může svého zástupce trvale pověřit výkonem části své rozhodovací pravomoci.

ZFA dále určuje období, do něhož má vláda nejpozději jmenovat finančního arbitra a jeho zástupce. Podle ZFA jmenuje vláda finančního arbitra či jeho zástupce nejpozději dva měsíce před řádným uplynutím funkčního období dosavadního arbitra či zástupce. Pokud ale funkce dosavadního arbitra nebo jeho zástupce skončila rezignací, pravomocným odsouzením za spáchání trestného činu⁸⁶, nebo smrtí, jmenuje vláda funkcionáře tak, aby od doby ukončení funkce arbitra nebo jeho zástupce neuplynula doba delší jak dva měsíce.

⁸³ SCHOLZ, Petr. Zákon o finančním arbitrovi. Komentář. 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 2009. 130 s. ISBN 978-80-7400-091-1. 51.

⁸⁴ FINARBTR.CZ [online] 2014. [cit. 2014-02-22]. Zrušení informační povinnosti institucí. Dostupné z: <http://www.finarbtr.cz/cs/informace-pro-verejnost/aktuality/zruseni-informacni-povinnosti-instituci-6.html>.

⁸⁵ Pokud bychom se podívali do historie existence institutu finančního arbitra v ČR, zjistíme, že opakovaně zvolen byl zatím pouze zástupce arbitra JUDr. Petr Scholz Ph.D., jehož první funkční období začalo v březnu roku 2003 a skončilo tentýž měsíc roku 2008. Další funkční období tomuto zástupci začalo běžet od března roku 2008 a skončilo tentýž měsíc v roce 2013. Zástupnický post po JUDr. Petru Scholzovi Ph.D. v roce 2013 převzal Mgr. Lukáš Vacek. Pozici finančního arbitra dosud vykonávaly 3 osoby – od roku 2003 – 2008 jím byl JUDr. Ing. Otakar Schlossberger, v letech 2008-2011 Dr. Ing. František Klufa, a od roku 2011 do současnosti zastává funkci finančního arbitra Mgr. Monika Nedelková. Dr. Ing. František Klufa se předčasně vzdal své funkce a v mezidobí dvou měsíců, než byla jmenována současná finanční arbitryně, vykonával funkci finančního arbitra dosavadní zástupce JUDr. Petr Scholz Ph.D.

⁸⁶ Viz blíže § 6 odst. 3 písm. b) ZFA.

Arbitr i jeho zástupce by měli být vybíráni z osob, které splňují zákonem dané podmínky pro výkon této funkce. Vedle bezúhonnosti⁸⁷ a způsobilosti k právním úkonům je požadována dobrá pověst a dostatečná kvalifikace a zkušenosti.

Z daného výčtu požadavků na osoby ucházející se o post finančního arbitra a jeho zástupce je zřejmé, že ZFA nepodává žádné vysvětlení toho, jaká míra kvalifikace se považuje u kandidátů za dostatečnou, a dosti neurčitě ZFA stanovuje i další požadavky na kandidáty - dobrou pověst a zkušenosti.

S přihlédnutím na oblast rozhodovacích pravomocí, kterou má finanční arbitr zákonem uloženou, by jeho funkci měla zastávat osoba s ukončeným vysokoškolským vzděláním, přednostně v oblasti práva či ekonomie. Součástí ustanovení ZFA by se také mohl stát požadavek na to, aby kandidát na funkci finančního arbitra nebo jeho zástupce měl absolvovánu určitou délku praxe v oblasti finančního trhu.

ZFA uvádí činnosti a funkce, které nesmí finanční arbitr nebo jeho zástupce vzhledem k požadavku na jejich nezávislost, nestrannost a nepodjatost, souběžně vykonávat. Činnost finančního arbitra a jeho zástupce se neslučuje s funkcí prezidenta republiky, poslance nebo senátora Parlamentu, člena Nejvyššího kontrolního úřadu nebo člena bankovní rady ČNB, soudce nebo s dalšími činnostmi ve veřejné správě, nebo s činnostmi v řídicích, dozorcích a kontrolních orgánech podnikatelských subjektů. Tento zákaz platí i na provádění jiných výdělečných činností. Finanční arbitr nebo jeho zástupce však může vykonávat správu vlastního majetku, vědeckou, pedagogickou, publicistickou, literární či uměleckou činnost, avšak s podmínkou, že tyto činnosti neohrožují důstojnost, nezávislost a nestrannost výkonu funkce.

2.8 Ukončení funkce finančního arbitra

Funkce finančního arbitra nebo jeho zástupce může zaniknout uplynutím funkčního období, na které byl arbitr nebo jeho zástupce jmenován, nebo pravomocným odsouzením za spáchání úmyslného trestného činu, smrtí finančního arbitra nebo jeho zástupce, nebo abdikací na svou funkci.

⁸⁷ Za bezúhonného se dle ZFA nepovažuje ten, kdo byl pravomocně odsouzen pro úmyslný trestný čin, trestný čin proti majetku, hospodářský trestný čin, trestný čin spáchaný v souvislosti s financováním terorismu, pokud jeho odsouzení nebylo zahlazeno anebo se na něj z jiného důvodu nehledí, jako by byl odsouzen.

Další možností, jak může být funkce finančního arbitra ukončena, je jeho odvolání. Odvolat arbitra má pravomoc pouze vláda, a to buď z důvodu nezpůsobilosti dosavadního finančního arbitra svou funkci vykonávat, nebo pokud arbitr závažným způsobem porušil nebo opakovaně porušuje své povinnosti vyplývající ze ZFA nebo ze zvláštních právních předpisů.

2.9 Povinnosti a odpovědnost finančního arbitra

Za výkon své funkce odpovídá finanční arbitr vládě.⁸⁸ ZFA ukládá finančnímu arbitrovi povinnost předkládat Poslanecké sněmovně a vládě jednou ročně⁸⁹ zprávu o své činnosti, která musí mimo jiné obsahovat informace o vynaložených nákladech na zajištění výkonu činnosti a informace o projednávaných sporech bez uvedení identifikačních údajů o navrhovatelích. Povinnost mlčenlivosti není porušena, pokud ve zprávě finanční arbitr uvede identifikační údaje instituce.⁹⁰

Vedle zprávy o činnosti, kterou finanční arbitr předkládá zákonodárnému a výkonnému sboru České republiky, ukládá ZFA finančnímu arbitrovi informační povinnost vůči veřejnosti. Povinnost splní arbitr tím, že jednou ročně vypracuje výroční zprávu, kterou vhodným způsobem uveřejní nejpozději do 30. června následujícího kalendářního roku. Veřejnost může výroční zprávy finančního arbitra nalézt například na webových stránkách KFA⁹¹. Arbitr uveřejňuje výroční zprávu v listinné i elektronické podobě, a to v české a anglické verzi. Výroční zpráva obsahuje informace o činnosti finančního arbitra, popisuje projednávané spory mezi účastníky, jejichž identifikační údaje uvádí arbitr podle stejných podmínek u zprávy o činnosti, kterou arbitr předkládá dle § 5 odst. 3 ZFA.

2.10 Mezinárodní spolupráce

Důležitou součástí činnosti arbitra je mezinárodní spolupráce, a to zejména s členskými zeměmi EU. V roce 2006 se finanční arbitr ČR stal participující stranou struktury

⁸⁸ Vláda může dle § 7 ZFA arbitra odvolat tehdy, přestal-li být způsobilý vykonávat svou funkci, nebo pokud závažným způsobem porušil nebo opakovaně porušuje povinnosti, které mu tento zákon či jiné právní předpisy ukládají.

⁸⁹ Zpráva o činnosti finančního arbitra určená Poslanecké sněmovně a vládě musí být předložena vždy do 31. března kalendářního roku bezprostředně následujícího po kalendářním roce, za který se zpráva sestavuje.

⁹⁰ V některých zemích EU je uvádění identifikačních údajů institucí, které prokazatelně porušily vůči navrhovateli povinnosti, běžnou praxí (např. ombudsman ve Španělsku). In: SCHOLZ, Petr. *Postavení a činnosti finančního arbitra – ombudsmana po integraci dozorů nad finančním trhem*. Brno, 2008. Disertační práce. Právnická fakulta Masarykovy univerzity, s. 64. [online]. [cit. 2014-02-21]. Dostupné z: http://is.muni.cz/th/156341/pravf_d/Disertacni_prace_30-1-2008.pdf.

⁹¹ www.finarbitr.cz

FIN-NET⁹², která sdružuje příslušné členské orgány pro mimosoudní řešení sporů ve finanční oblasti za účelem pomoci spotřebitelům s jejich problémy se zahraničními subjekty poskytující finanční služby.⁹³ Myšlenka existence struktury FIN-NET je postavena na třech hlavních cílech, a to zajištění snadného přístupu k mimosoudnímu řešení pro spotřebitele informační osvětou, zefektivnění výměny informací mezi evropskými institucemi pro řešení sporů, a zaručení jednotných minimálních norem pro mimosoudní řešení sporů.

V roce 2008 se finanční arbitr stal součástí celosvětové sítě finančních ombudsmanů INF-SOS.⁹⁴ Posláním sítě je především výměna informací a zkušeností z oblasti způsobů mimosoudního vyrovňování sporů z různých částí světa, ochrany spotřebitele, přeshraniční spolupráce, trvalého vzdělávání, a tvorby etických kodexů.⁹⁵

2.11 Řízení před finančním arbitrem

Procesní část ZFA není, jak již bylo uvedeno dříve, dostatečně specifikována. Není-li v ZFA stanoveno jinak, je nutné subsidiární použití zákona č. 500/2004 Sb., správní řád⁹⁶ (dále jen správní řád).

2.11.1 Zahájení řízení

Řízení je zahajováno pouze na základě návrhu navrhovatele. Osoba navrhovatele byla vysvětlena v kapitole 2.1. Řízení před finančním arbitrem nemůže být zahájeno z podnětu instituce nebo samotného arbitra. Finanční instituce postrádá v záležitostech projednávaných před finančním arbitrem aktivní legitimaci, neboť nemá důvod se na něj obracet ve věcech, kdy si klient instituce stěžuje na postup instituce.⁹⁷

Zahájit řízení však může pouze přípustný návrh. ZFA v § 9 vymezí, jaký návrh nelze považovat za přípustný. Finanční arbitr je oprávněn zastavit řízení návrhu, jestliže spor nenáleží do působnosti arbitra. Za nepřípustný se rovněž považuje ten návrh, v jehož věci již

⁹² Cross-Border Out-of-Court Complaints Network for Financial Services.

⁹³ V současnosti zahrnuje FIN-NET 58 členů z 23 zemí evropského hospodářského prostoru. In: EC.EUROPA.EU [online] 2014. [cit. 2014-02-25]. Members of FIN-NET. Dostupné z: http://ec.europa.eu/internal_market/fin-net/members_en.htm.

⁹⁴ International Network of Financial Services Ombudsman Schemes.

⁹⁵ SCHLOSSBERGER, Otakar. Platební služby. 1. vyd. Praha: Management Press, 2012. 325 s. ISBN 978-80-7261-238-3, s. 306.

⁹⁶ § 24 ZFA.

⁹⁷ SCHOLZ, Petr. Zákon o finančním arbitrovi. Komentář. 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 2009. 130 s. ISBN 978-80-7400-091-1, s. 26

bylo rozhodnuto (*rei iudicatae*) v soudním řízení, rozhodčím řízení nebo v řízení před finančním arbitrem. nebo jestliže bylo ve věci návrhu zahájeno (*litispence*) soudní řízení, rozhodčí řízení nebo řízení před finančním arbitrem.⁹⁸ Jinými slovy, účastníci řízení před finančním arbitrem se mohou kdykoliv obrátit s žalobou na soud, neboť ten nezakládá překážku *litispence* ani *rei iudicatae*. Jakmile například instituce ve věci zahájené podá žalobu k soudu, řízení před finančním arbitrem se pro nepřípustnost návrhu zastavuje.⁹⁹ Navíc podle dikce § 9 písm. c) ZFA již dále nemůže být řízení k tomuto sporu zahájeno, neboť spor byl předmětem řízení před arbitrem. Tato skutečnost výrazně oslabuje postavení finančního arbitra v jeho rozhodovací činnosti, a znevýhodňuje postavení navrhovatelů.

2.11.2 Obsah návrhu

Zákon stanoví velmi přesný taxativní výčet náležitostí návrhu.¹⁰⁰ Nebude-li návrh obsahovat některou z podstatných náležitostí, řízení nebude zahájeno. Avšak finanční arbitr má v těchto případech povinnost uvědomit navrhovatele, o tom, o jaké vady se jedná a jak mají být odstraněny, a vyzvat jej, aby je do 15 dnů odstranil. Arbitr může v odůvodněných případech tuto lhůtu o dalších 15 dnů i opakovaně prodloužit. Aby se zabránilo těmto podacím vadám a zbytečným průtahům, byl na internetových stránkách finančního arbitra vytvořen elektronický formulář¹⁰¹, v němž jsou uvedeny jednotlivé náležitosti tak, aby jej navrhovatel vyplnil a nemohl obejít. Součástí návrhu musí být mimo jiné doklad o skutečnosti, že navrhovatel vyzval svou instituci k nápravě, a ta jeho požadavku nevyhověla nebo na něj vůbec nereagovala. Jinými slovy, pokud „...*instituce na reklamaci klienta-navrhovatele nereagovala, požaduje finanční arbitr od navrhovatele prohlášení, že se na instituci, se kterou hodlá zahájit mimosoudní řízení, obrátil se žádostí o nápravu závadného stavu a ta že mu nezaslala žádnou odpověď.*“¹⁰²

⁹⁸ BAKEŠ, Milan et al. Finanční právo. 6. upr. vyd. Praha: C. H. Beck, 2012. 519 s. ISBN 978-80-7400-440-7, s. 361.

⁹⁹ § 14 odst. 1 ZFA

¹⁰⁰ Dle § 10 odst. 1, 2 ZFA jsou podstatnými náležitostmi návrhu tyto následující údaje: a) označení účastníků řízení, b) doklad o tom, že instituce byla neúspěšně vyzvána k nápravě, c) úplné a srozumitelné vylíčení rozhodných skutečností, d) důkazní prostředky nebo označení důkazů, e) označení, čeho se navrhovatel domáhá, f) prohlášení, že navrhovatel nepodal v téže věci žalobu k soudu nebo k rozhodčímu soudu anebo rozhodci a že neuzavřel s institucí dohodu o mimosoudním vyrovnání a je si vědom závaznosti nálezu, g) plnou moc, je-li navrhovatel zastoupen na základě plné moci, h) datum a podpis navrhovatele. Je-li navrhovatelem právnická osoba, návrh musí obsahovat prohlášení osoby, která návrh podepsala, že je oprávněna za navrhovatele jednat.

¹⁰¹ FINARBITR.CZ [online] 2014. [cit. 2014-01-03]. Průvodce podáním návrhu. Dostupné z: http://www.finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/pruvodce-podanim-navrhu-it_0.html?1393690344.

¹⁰² SCHOLZ, Petr. Zákon o finančním arbitrovi. Komentář. 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 2009. 130 s. ISBN 978-80-7400-091-1, s. 30.

Po obdržení návrhu vyzve finanční arbitr instituci, aby se do 15 dnů k návrhu vyjádřila. Lhůtu lze v odůvodněných případech opakovaně prodlužovat.

2.11.3 Zásady

Řízení před finančním arbitrem, tak jako řízení před jiným správním orgánem, podléhá několika zásadám. Ty jsou obsaženy v § 12 ZFA. Arbitrovi je uložena povinnost rozhodovat podle svého nejlepšího vědomí a svědomí, nestranně, spravedlivě a bez průtahů. Z uvedeného plyne, že je finanční arbitr povinen se při rozhodování řídit celým právním řádem ČR včetně mezinárodních smluv, ke kterým je ČR vázána.

Forma řízení není v ZFA přesně vymezena, avšak z uvedeného platí, že je upřednostňováno řízení v písemné formě. Řízení přechází do ústní formy pouze tehdy, nařídí-li to finanční arbitr na návrh některého z účastníků, nebo rozhodne-li se tak sám z vlastního podnětu. Jednou z demokratických zásad řízení je skutečnost, že *„navrhovatel má právo na vedení řízení v jazyce, ve kterém je sepsána jeho smlouva s institucí nebo ve kterém s institucí obvykle písemně jednal“*¹⁰³ Tato zásada vychází z § 18 správního řádu, dle jehož ustanovení v odst. 3 platí, že neovládá-li někdo tuzemský jazyk, v němž je řízení vedeno, má právo na tlumočníka, kterého si však musí obstarat na své náklady, nestanoví-li zákon jinak. Podle § 18 ZFA nese náklady na tlumočníka instituce.

Finanční arbitr není vázán návrhem navrhovatele, což je důležité v etapě dokazování a opatřování důkazních prostředků a následném vydání rozhodnutí ve věci, neboť při řízení může finanční arbitr například zjistit, že byl navrhovatel zkrácen na svých právech více, než uvedl v návrhu na zahájení řízení.¹⁰⁴ Arbitr si aktivně opatřuje důkazy, přičemž může účastníky řízení požádat o předložení veškerých důkazů, které by mohly podpořit jejich tvrzení, případně může požadovat po některém z účastníků ústní vysvětlení. Aktivní vyhledávací činnost arbitra je rovněž podpořena pravomocí obracet se v průběhu řízení na instituce, které nejsou účastníky řízení, pokud jejich vysvětlení může mít význam pro průběh či výsledek řízení. Instituce, které jsou účastníky řízení a ty, které účastníky nejsou, jsou povinny poskytnout finančnímu arbitrovi patřičnou součinnost, a to ve lhůtě 15 dní od arbitrových výzvů.¹⁰⁵ Lhůtu lze opět v odůvodněných případech opakovaně prodloužit. Pokud

¹⁰³ § 13 ZFA.

¹⁰⁴ SCHLOSSBERGER, Otakar. Platební služby. 1. vyd. Praha: Management Press, 2012. 325 s. ISBN 978-80-7261-238-3, s. 303.

¹⁰⁵ Viz § 12 odst. 6 ZFA.

instituce neposkytne arbitrovi zákonem danou součinnost (tzn. po obdržení návrhu se instituce bez omluvy do 15 dnů k návrhu nevyjádří, anebo na výzvu arbitra do 15 dnů bez omluvy nesplní povinnosti dle § 12 odst. 6, 7 a 9 ZFA), může finanční arbitr dle závažnosti porušení zákona uložit instituci pořádkovou pokutu až do výše 1 000 000 Kč.¹⁰⁶

Není v silách finančního arbitra, aby veškeré záležitosti prošetřoval sám. K šetření ve věci může písemně pověřit některého ze zaměstnanců KFA, jakož i jinou fyzickou osobu.¹⁰⁷

Účastníci řízení jsou oprávněni nahlížet do spisu a mohou požádat o vyhotovení kopie písemností založených do spisu.¹⁰⁸ Ustanovení tak odpovídá § 38 správního řádu, ve kterém je upraveno právo účastníků vyjádřit se před vydáním rozhodnutí k podkladům rozhodnutí.

Přístupnost řízení před finančním arbitrem pro poškozené klienty finančních institucí je podpořena skutečností, že není na rozdíl od řízení správního či soudního řízení před arbitrem zpoplatněno, a každý účastník nese své náklady řízení sám.¹⁰⁹

2.11.4 Zastavení řízení

Jak již bylo v části zabývající se zahájením řízení zmíněno, řízení může arbitr zastavit tehdy, jestliže následně zjistí svůj nedostatek příslušnosti nebo překážku litispendence či rei iudicatae.¹¹⁰

Finanční arbitr může rovněž vydat usnesení o zastavení řízení v případě, že mu navrhovatel i přes výzvu neposkytne potřebnou součinnost, nebo v případě, že navrhovatel vezme svůj návrh zpět. Zpět vzetí návrhu se v praxi stává čím dál významnějším důvodem pro zastavení řízení. „*Může tomu být proto, že instituce jsou si vědomy svého pochybení a „zkoušejí“, co všechno jejich klient unese, nebo si nejsou jisté správností svých postupů, a tím ani výsledkem sporu a nechtějí riskovat uložení sankce...*“¹¹¹

¹⁰⁶ Viz § 23 ZFA, kde se stanoví podmínky řízení o uložení pokuty.

¹⁰⁷ Fyzickými osobami, které finanční arbitr obvykle k šetření pověřuje, bývají soudní znalci v relevantních oborech, jako např. z oboru grafologie, elektronických platebních prostředků apod. In: SCHOLZ, Petr. Zákon o finančním arbitrovi. Komentář. 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 2009. 130 s. ISBN 978-80-7400-091-1, s. 37.

¹⁰⁸ § 12 odst. 4 ZFA.

¹⁰⁹ § 18 ZFA.

¹¹⁰ BAKEŠ, Milan et al. *Finanční právo*. 6. upr. vyd. Praha: C. H. Beck, 2012. 519 s. ISBN 978-80-7400-440-7, s. 361.

¹¹¹ SCHOLZ, Petr. Zákon o finančním arbitrovi. Komentář. 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 2009. 130 s. ISBN 978-80-7400-091-1, s. 39.

2.11.5 Nález a námitky

Aby byla zachována zásada rychlosti řízení, ukládá ZFA povinnost arbitra meritorně rozhodovat bez zbytečného odkladu nálezem.¹¹² Zákon stanoví finančnímu arbitrovi vydat rozhodnutí do 30 dnů ode dne zahájení řízení, avšak ve zvlášť složitých případech rozhodne do 60 dnů. Pokud však nelze vzhledem k povaze věci rozhodnout ani v této lhůtě, může ji arbitr přiměřeně prodloužit. Lhůta se staví po dobu, když arbitr vyzve navrhovatele k odstranění vad návrhu a čeká na jejich odstranění. Totéž platí po dobu, kdy čeká na odpověď instituce, aby se vyjádřila k návrhu a po dobu, kdy čeká na potřebnou součinnost stanovenou v § 12 odst. 6, 7 a 9 ZFA. Písemné vyhotovení nálezu se doručuje účastníkům řízení bez zbytečného odkladu do vlastních rukou.

Řízení před finančním arbitrem je dvojinstanční. Do 15 dnů od doručení nálezu může jakákoliv strana sporu podat odůvodněné námitky. O námitkách rozhoduje opět finanční arbitr a toto jeho rozhodnutí, kterým se nález může potvrdit či změnit, je již konečné.¹¹³

Oběma stranám je zajištěna možnost soudního přezkumu jako nástroj dodržování zákonnosti. Soudní přezkum se bude řídit částí pátou zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád (dále jen OSŘ).¹¹⁴

Pokud byla instituce ve sporu neúspěšná z důvodu porušení právních předpisů v oblasti působnosti finančního arbitra, je arbitr povinen uložit instituci sankci ve výši 10 % sporné částky, nejméně však 15 000 Kč. Ustanovení platí pro všechny spory, u nichž se byť i jen zčásti vyhovuje návrhu navrhovatele. Takto uložená sankce je příjmem státního rozpočtu ČR.¹¹⁵

Pokud uplyne lhůta k plnění, a instituce nesplnila povinnost uloženou jí nálezem, je nález soudně vykonatelný podle OSŘ.¹¹⁶ Není-li v nálezě stanovena lhůta k plnění, je nález vykonatelný, jakmile nabyl právní moci.¹¹⁷

¹¹² Odpovídá § 71 správního řádu.

¹¹³ O námitkách arbitr rozhodne do 30 dnů ode dne jejich doručení arbitrovi. Ve zvlášť složitých případech lze lhůtu prodloužit na 60 dnů. Nelze-li ve věci rozhodnout ani v této lhůtě, může ji arbitr přiměřeně prodloužit.

¹¹⁴ SCHLOSSBERGER, Otakar. Platební služby. 1. vyd. Praha: Management Press, 2012. 325 s. ISBN 978-80-7261-238-3, s. 303.

¹¹⁵ § 17a ZFA.

¹¹⁶ Viz § 251 OSŘ, v němž se stanoví, že „*nesplní-li povinný dobrovolně, co mu ukládá vykonatelné rozhodnutí, může oprávněný podat návrh na soudní výkon rozhodnutí.*“

¹¹⁷ Viz § 17 odst. 1 ZFA, v němž se stanoví, že nález nabývá právní moci, nelze-li jej napadnout námitkami.

3 ANALÝZA ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA V ČR ZA OBDOBÍ 2003-2012

Do jaké míry je spotřebitelům (navrhovatelům) vyhověváno? Jak dlouho trvá řízení před finančním arbitrem? Převládá spíše smírné urovnání mezi účastníky sporu nebo rozhodnutí vydaná nálezem? Tyto a další otázky budou předmětem následující kapitoly, mapující činnost finančního arbitra od samého počátku jeho existence, od roku 2003, po rok 2012. Data pro analýzu byla čerpána z výročních zpráv za jednotlivá léta působení finančního arbitra. Výroční zprávu za daný rok je arbitr povinen veřejnosti vhodným způsobem předkládat nejpozději do 30. června roku následujícího. Zpráva za rok 2013 tedy ještě není dostupná a nebude do analýzy zahrnuta.

Zdrojem informací pro současné zohlednění činnosti Kanceláře finančního arbitra budou tiskové zprávy publikované na oficiálních internetových stránkách finančního arbitra, v periodických nebo na zpravodajských portálech.

Zvláštní pozornost bude věnována výzkumu spotřebitelské veřejnosti a jejímu povědomí o existenci finančního arbitra. Sběr dat pro výzkum byl realizován dotazníkovým šetřením.

3.1 Oblasti analýzy

V rámci analýzy činnosti finančního arbitra za období let 2003-2012 budou nejdříve zohledněny všeobecné informace o řešených sporech, s důrazem na vývoj počtu přijatých podnětů na finančního arbitra. Zároveň si všimneme, jak se ve srovnání s počtem přijatých podnětů měnil počet zahájených řízení, a zjistíme, jaký byl poměr oprávněných a neoprávněných návrhů na zahájení řízení. Součástí všeobecných informací o řešených sporech bude také náhled do typů sporů, jakými se arbitr zabýval.

Druhá oblast analýzy zkoumá činnost finančního arbitra z hlediska vymahatelnosti práva. V této části nahlédneme hlouběji do způsobů ukončení sporů, v jaké míře bývá navrhovatelé vyhověváno, zda arbitr opravdu usiluje o smírné urovnání sporu, tak jak je deklamováno v ZFA, nebo jaký objem pokut za dobu svého působení arbitr uložil. Pokusíme se také určit, do jaké míry arbitr stíhá dokončovat řízení zahájená v daném roce.

Posouzení efektivity a vývoje celkových a jednotkových nákladů bude náplní třetí oblasti analýzy, která pohlíží na činnost finančního arbitra z hlediska nákladů.

Čtvrté hledisko analýzy si všímá, kolik dní v průměru trvá vyřešení jednoho sporu.

O tom, zda se čeští klienti, využívající služeb finančních institucí, v současnosti domáhají svých práv a zda znají institut finančního arbitra, bude obsahem páté oblasti analýzy, jež pohlíží na arbitra z hlediska povědomí spotřebitelů.

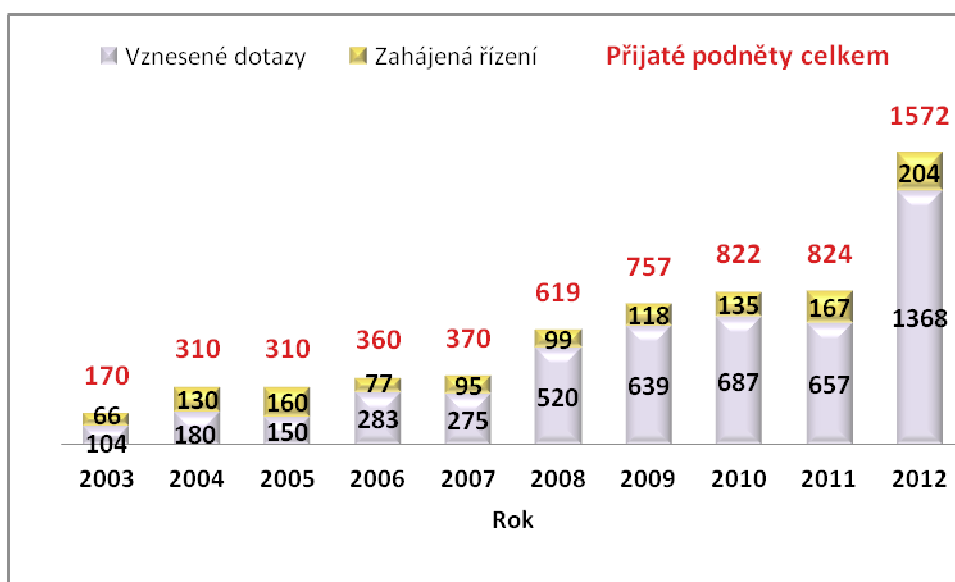
3.2 Všeobecné hledisko o řešených sporech

3.2.1 Vznesené dotazy a zahájená řízení

Na finančního arbitra se lidé mohou obracet jednak za účelem podání návrhu na zahájení řízení, jsou-li názoru, že vůči nim finanční instituce při poskytování služeb porušila jejich práva a právem chráněné zájmy, nebo z důvodu vznesení dotazu na arbitra s žádostí o radu bez jakéhokoliv závazného účinku. Tazatelé se na finančního arbitra obrací obvykle telefonicky, mailem, přes webový formulář, poštou nebo osobně.

Jak můžeme v grafu 3.1 vidět, finanční arbitr postupem času přijímal stále více podnětů. Mezi rokem 2011 a 2012 se počet podnětů zvýšil o více jak 90 %.

Graf 3.1: Počet přijatých podnětů na finančního arbitra v letech 2003-2012



Zdroj: Výroční zprávy finančního arbitra z let 2003-2012

Příčinou skokového nárůstu přijatých podnětů bylo rozšíření pravomocí arbitra mimo jiné také o rozhodování sporů v oblasti spotřebitelských úvěrů v polovině roku 2011, a stále narůstající nespokojenost klientů institucí poskytujících spotřebitelské úvěry.

Množství zahájených řízení se vyvíjelo velmi kolísavě. Po raketovém 140 % nárůstu mezi rokem 2003 a 2005, počet podaných návrhů na zahájení řízení v roce 2006 ve srovnání s rokem předcházejícím o 52 % poklesl. K dalšímu meziročnímu snížení počtu zahájených řízení již nedocházelo. Tehdejší finanční arbitr JUDr. Ing. Otakar Schlossberger, Ph.D. ve výroční zprávě z roku 2006 poznamenal, že k poklesu podaných návrhů na zahájení řízení se pravděpodobně podílel fakt, že arbitr začal na finanční instituce působit jako potencionální hrozba, a jako více méně účinný a dostupný nástroj, který mohou nespokojení klienti využít. Podíváme-li se však blíže na některé skutečnosti z předchozích období, zjistíme, že v roce 2005 udělil arbitr finančním institucím největší objem pokut z titulu porušení povinností vůči navrhovateli,¹¹⁸ což by opravdu potvrdilo domněnku o preventivním působení institutu finančního arbitra.

Pokles počtu návrhů na zahájení řízení ze strany poškozených klientů však mohl být způsoben také jinou, méně příznivou okolností, která mohla případné navrhovatele od řízení před arbitrem odradit. Protože OSŘ nezakládá překážku *res iudicatae* správním orgánem¹¹⁹, za nějž se institut finančního arbitra vzhledem ke svému postavení v českém právním řádu považuje, umožňuje projednání věci v občanském soudním řízení. Ve výročních zprávách není přesně uvedeno, v kolika případech se finanční instituce, které podle odůvodnění pravomocného nálezu prokazatelně porušily povinnost vůči navrhovateli, domáhají zrušení nálezu finančního arbitra. Stává se, že instituce pak následně zažaluje i svého klienta, po němž požaduje navrácení peněžních prostředků za bezdůvodné obohacení, včetně náhrad nákladů za soudní řízení. Ze sdělení výročních zpráv nepřímo vyplývá, že se nejedná o ojedinělé případy.

3.2.2 Oprávněné a nepřipustné návrhy

Řízení před finančním arbitrem se zahajuje podáním návrhu. Navrhovatelé využívají k podání návrhu nejčastěji poštovního přepravce, datovou schránku, nebo předkládají návrh osobně na podatelně kanceláře finančního arbitra. Návrh musí obsahovat veškeré náležitosti stanovené v ZFA. Má-li podaný návrh nějaké vady, arbitr navrhovatele vyzve, aby je do 15

¹¹⁸ Viz kapitola 3.3.3 Uložené pokuty. Jednalo se o částku bezmála 300 tis. Kč.

¹¹⁹ Viz § 244 odst. 1 OSŘ.

dnů odstranil. Pokud navrhovatel doručí opravený návrh arbitrovi do stanovené lhůty, za den zahájení řízení se považuje den, ve kterém byl návrh poprvé doručen. Doručí-li navrhovatel arbitrovi opravený návrh po uplynutí této lhůty, dnem zahájení řízení je den, ve kterém byl finančnímu arbitrovi doručen opravený návrh. Lhůtu pro odstranění vad lze i opakovaně v odůvodněných případech prodlužovat. Velmi často se stává, že navrhovatelé podávající návrh prostřednictvím elektronického formuláře nepřipojí ke svému návrhu zaručený potvrzený elektronický podpis. Další frekventovanou vadou návrhů bývá nedostatečné doložení důkazních prostředků potvrzující existenci právního vztahu mezi navrhovatelem a finanční institucí (např. smlouva o úvěru, smlouva o účtu, obchodní podmínky instituce, sazebník, výpověď ze smlouvy, odstoupení od smlouvy apod.). Navrhovatelé také mnohdy k návrhu nedokládají potvrzení o tom, že neúspěšně vyzvali instituci, proti níž je návrh na řízení před finančním arbitrem podán, k nápravě a ta jejich reklamaci buďto nevyhověla nebo na výzvu vůbec nereagovala.

Pokud arbitr zjistí, že předmětný spor nenáleží do jeho působnosti anebo pokud je dána jiná překážka pro zahájení či pokračování v řízení před finančním arbitrem,¹²⁰ zašle navrhovateli usnesení o zastavení řízení z titulu nepřípustnosti návrhu.

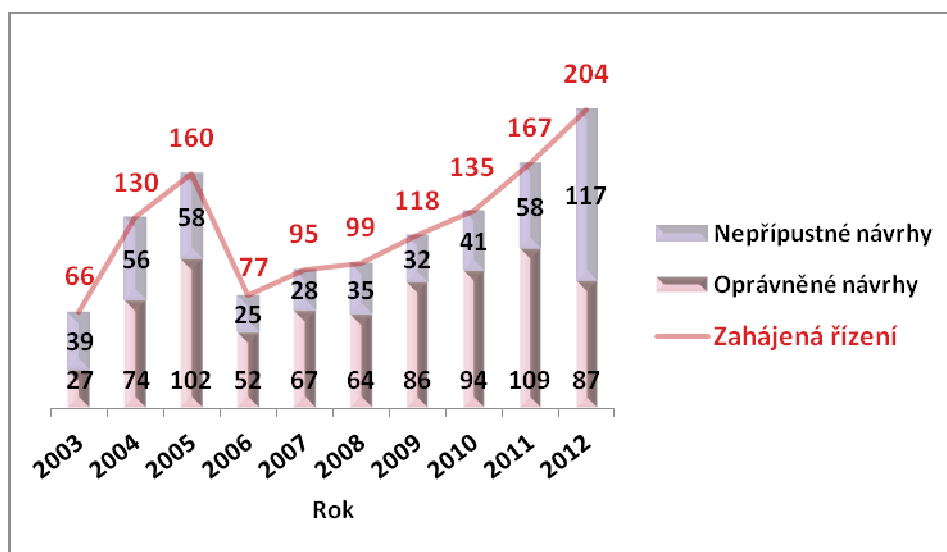
Nejsou-li dány žádné překážky v řízení ve věci před arbitrem, návrh se považuje za oprávněný, a účastníkům řízení je doručeno oznámení o zahájení řízení. Finanční instituce je následně arbitrem vyzvána, aby se k návrhu vyjádřila.

V grafu 3.2 se můžeme podívat, v jakém poměru se počet oprávněných a nepřípustných návrhů ve sledovaném období vyvíjel.

Ve zkoumaném období vesměs převažovaly oprávněné návrhy nad nepřípustnými. Pouze v letech 2003 a 2012 vyhodnocoval finanční arbitr návrhy za nepřípustné častěji než za oprávněné. Převaha nepřípustných návrhů nad oprávněnými v roce 2003 je pochopitelná, neboť lidé ještě nebyli dostatečně obeznámeni s pravidly řízení před finančním arbitrem. Navíc okruh sporů, jež měl finanční arbitr v kompetenci řešit, byl tehdy velice úzký. Vyšší počet nepřípustných návrhů v roce 2012 byl vyvolán rozšířením působnosti arbitra o spory mezi věřiteli nebo zprostředkovateli a spotřebiteli při nabízení, poskytování nebo zprostředkování spotřebitelských úvěrů.

¹²⁰ Viz § 9, § 14 písm. a) ZFA.

Graf 3.2: Poměr oprávněných a nepřipustných návrhů na celkovém počtu zahájených řízení v letech 2003-2012



Zdroj: Výroční zprávy finančního arbitra z let 2003-2012

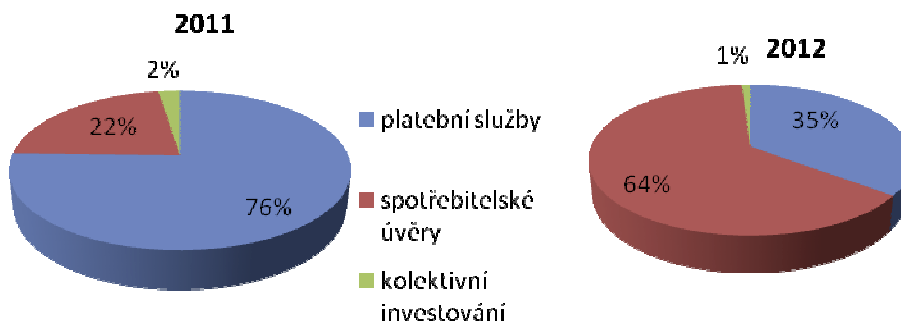
Spotřebitelé se v mnoha případech na arbitra obraceli s návrhy, jejichž předmětem byly úvěry, které pod režim spotřebitelských úvěrů dle zákona č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru nespádají. Pokud předmět návrhu zjevně nespadal do příslušnosti finančního arbitra, dostalo se každému takovému navrhovateli poučení o právu se obrátit na obecný soud, případně na orgány dohledu nebo dozoru v dané oblasti. Tam, kde to arbitr považuje za vhodné, poskytuje informace o právu na bezplatnou právní pomoc nebo na neziskové organizace zabývající se poradenstvím.

3.2.3 Analýza oblastí sporů

Graf 3.3 nám přiblíží, z jakých konkrétních oblastí finanční arbitr v roce 2011 a 2012 přijímal návrhy na zahájení řízení. Ke grafické analýze oblastí, ve kterých bylo zahájeno řízení před finančním arbitrem, jsou vybrány pouze dva poslední roky sledovaného období, neboť uvedené rozdělení kompetenčních oblastí lépe odpovídá současné právní úpravě.¹²¹

¹²¹ Do roku 2009 (konkrétně do 31. 10. 2009), kdy byla platná první právní úprava bezhotovostního platebního styku (tzn. zákon č. 124/2002 Sb., o převodech peněžních prostředků, elektronických platebních prostředcích a platebních systémech), se finanční arbitr zabýval spory vzniklými mezi převádějícími institucemi a jejich klienty, a mezi vydavateli a držiteli elektronických platebních prostředků. Z vedených statistik ve výročních zprávách za období 2003-2009 vyplývá, že převažovaly spory týkající se elektronických platebních prostředků, tj. např. neoprávněné platby platební kartou u obchodníků, přes internet nebo sporné výběry hotovosti z bankomatů. Spory týkající se elektronických platebních prostředků tvořily v letech 2003-2009 v průměru 69 %

Graf 3.3: Přijaté návrhy na zahájení řízení z let 2011 a 2012 rozdělené podle kompetenčních oblastí finančního arbitra



Zdroj: Výroční zprávy finančního arbitra z let 2011 a 2012

Do konce roku 2011 převažovaly spory z oblasti platebních služeb, avšak skoro čtvrtina případů připadala na spory ze spotřebitelských úvěrů, přestože k rozšíření pravomocí arbitra o rozhodování sporů v oblastech kolektivního investování a spotřebitelských úvěrech došlo až od 1. 7. 2011. V roce následujícím se stížnosti navrhovatelů týkaly převážně spotřebitelských úvěrů. Nejčastějším předmětem sporu mezi spotřebiteli a věřiteli nebo zprostředkovateli spotřebitelského úvěru byly nejrůznější poplatky a jejich výše, počínaje poplatkem za uzavření úvěrové smlouvy, za předčasné splacení úvěru, za upomínku v případě prodlení se splácením úvěru, až po poplatky za správu nebo vedení úvěrového účtu.

Spory v oblasti platebních služeb se týkaly převážně poplatků spojených s vedením účtu nebo jeho rušením, nesprávně provedených platebních transakcí při výběru hotovosti z bankomatu, neautorizovaných platebních transakcí odcizenými nebo zneužitými platebními kartami. Častým sporem z oblasti platebních služeb se stávají neautorizované platební transakce při používání elektronického bankovníctví nebo spory o platnost podpisových vzorů při dispozicích s peněžními prostředky na platebním účtu.

Předmětem sporů z oblasti kolektivního investování bývají hlavně finanční ztráty z provedených investic.

V boxu 3.1 uvedeme konkrétní příklad sporu, který se týkal neautorizovaných výběrů z bankomatu, jenž finanční arbitr řešil v roce 2011:

všech sporů. V roce 2010 již byl platný současný zákon o platebním styku (tzn. zákon č. 284/2009 Sb., o platebním styku), podle kterého byl finanční arbitr oprávněn řešit spory mezi poskytovateli a uživateli platebních služeb a mezi vydavateli a držiteli elektronických peněz. Spory z oblasti platebních služeb v roce 2010 v drtivé většině případů převažovaly.

Box 3.1: Příklad sporu a rozhodnutí finančního arbitra

Požadavek navrhovatele

Navrhovatel se proti instituci domáhal o vrácení celkové částky platebních transakcí ve výši 19 000 Kč, které byly vybrány jeho platební kartou v bankomatu. Ke sporným výběrům nedal navrhovatel souhlas.

Odůvodnění navrhovatele

Navrhovatel svůj návrh odůvodnil tím, že mu byla na parkovišti u nákupního centra odcizena z otevřeného auta manželčina kabelka s peněženkou, mobilem a jeho peněženkou, včetně jeho platební karty. Po zjištění krádeže navrhovatel telefonicky zablokoval platební kartu. Telefonní hovor s institucí o provedení blokace byl zahájen v 15:23:16 hod. Navrhovatel následně zjistil, že z jeho platební karty byly téhož dne provedeny neoprávněné výběry z bankomatu. První se uskutečnil v 15:22:44 hod. v částce 10 000 Kč, druhý v 15:23:23 hod. v částce 5 000 Kč, a třetí výběr byl uskutečněn v 15:25:19 hod. v částce 4 000 Kč. Navrhovatel sdělil, že pachatel provedl autorizaci k výběru hotovosti zadáním správného PIN, který zjistil z mobilu manželky. Navrhovatel reklamoval neoprávněné transakce u instituce, avšak ta reklamaci zamítla.

Odůvodnění instituce

Instituce namítla, že k blokaci karty došlo v 15:26:19 hod. Čas zablokování karty, který uvedl navrhovatel, nebyl podle instituce správný, neboť hovoru o blokaci karty navrhovatele předcházela hovor o blokaci karet manželky. Samotné blokaci karty musí vždy předcházet hovor s klientem, v jehož průběhu je mimo jiné identifikován klient a platební karta. Instituce rovněž namítla, že výběr byl proveden za použití správného PIN. Podle obchodních podmínek instituce však klient odpovídá za všechny provedené transakce v plné výši po celou dobu, kdy byla karta zneužívána, pokud byl při neoprávněném užití karty zadán správný PIN. Obchodní podmínky rovněž poukazovaly na to, jakým způsobem by měl být PIN chráněn, a vysloveně uváděly, že by PIN neměl být poznamenáván do mobilního telefonu a nikomu sdělován.

Nález

Návrh se podle § 15 odst. 1 ZFA zamítá. V části vrácení částky 4 000 Kč bylo řízení zastaveno, protože instituce navrhovateli v průběhu řízení částku vrátila.

Odůvodnění rozhodnutí

Finanční arbitr ve věci konstatoval, že navrhovatel neochránil své personalizované bezpečnostní prvky platebního prostředku a tím hrubě porušil povinnost, kterou mu ukládá zákon o platebním styku. Navrhovatel tudíž nese způsobenou ztrátu z neautorizovaných platebních transakcí ve výši 15 000 Kč v plném rozsahu.¹²²

Četnost podobných případů, kdy se navrhovatelé domáhají vrácení peněžních prostředků, které jim byly z účtu odcizeny neoprávněným užitím platebního prostředku, bývá poměrně vysoká. Současně ale vyjde najevo, že navrhovatelé před odcizením platebního prostředku dostatečně nezabezpečili jeho ochranné prvky. Arbitr pak musí postoj instituce k reklamaci klienta označit za zcela oprávněný a zaujmout vůči navrhovateli zamítavé stanovisko.

3.3 Hledisko vymahatelnosti práva

3.3.1 Oprávněná a ukončená řízení

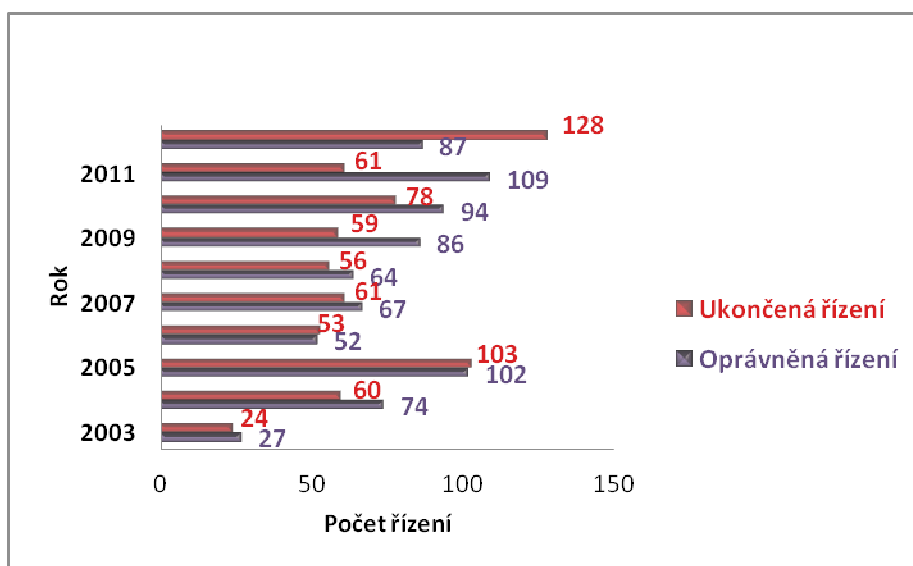
Na úvod bude nutné poznamenat, že ne o všech oprávněných návrzích na zahájení řízení¹²³, která jsou v daném roce podána, stihne arbitr v témže roce rozhodnout. Je to dáno pochopitelně tím, že mnohá řízení bývají zahajována koncem roku. Navíc nemalá část případů bývá velmi komplikovaná na opatřování a hodnocení důkazních prostředků, a některé instituce se leckdy záměrně snaží dobu řízení co nejvíce protahovat.

V grafu 3.4 je zobrazen počet oprávněných návrhů na zahájení řízení (dále jen oprávněná řízení) podaných v daném roce k počtu ukončených řízení. Největší rozdíl v počtu oprávněných řízení a ukončených řízení byl v roce 2011 a 2012. V roce 2011 chybělo ukončit 48 řízení. Všechna neskončená řízení se vyznačovala složitostí případů, náročných na shromažďování důkazů nebo jejich hodnocení. Bohužel ani v roce následujícím se finančnímu arbitrovi nepodařilo ukončit všechna zbývajících řízení zahájená v roce 2011.

¹²² Podle příkladu sporu uvedeného ve výroční zprávě finančního arbitra z roku 2011.

¹²³ Oprávněný návrh na zahájení řízení je takový návrh, který splňuje podmínku přípustnosti dle § 9 ZFA.

Graf 3.4: Vývoj počtu ukončených řízení a počtu oprávněných řízení za jednotlivá léta



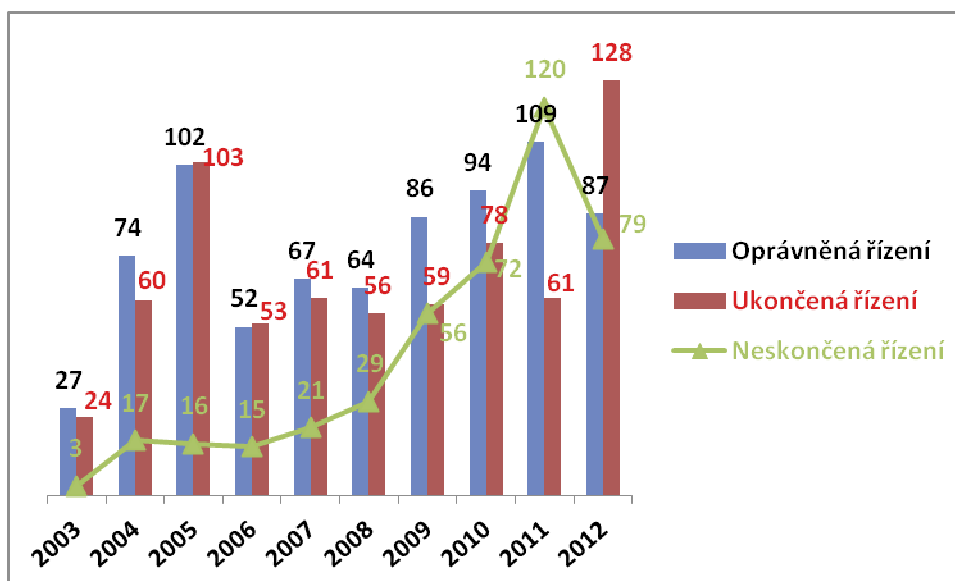
Zdroj: Výroční zprávy finančního arbitra z let 2003-2012

V těchto několika neskončených řízeních musel arbitr na žádost instituce opakovaně prodlužovat lhůtu pro předložení podkladů, což zapříčinilo přesun řízení do roku 2013. ZFA totiž nestanoví, kolikrát nejvýše může finanční arbitr prodloužit lhůtu určenou k poskytnutí součinnosti finanční instituce vůči arbitrovi (§ 12 odst. 6 ZFA). Stejně benevolentní je ustanovení o lhůtě, během níž se instituce musí vyjádřit k návrhu navrhovatele. I tady může arbitr na žádost instituce opakovaně lhůtu prodloužit (§ 11 ZFA).

Z výročních zpráv z let 2003-2011 však není jasné, kolik řízení započatých v daném roce arbitr řešil v období následujícím. Můžeme si ale jednoduchým výpočtem zjistit hypotetický deficit počtu nedokončených řízení, které finančního arbitra provází od počátku jeho existence. K uskutečnění této úvahy musíme nejdříve přijmout následující předpoklady:

- veškerá oprávněná řízení uvedená za jednotlivá léta jsou v témže roce zahájena jako nová řízení, která arbitr nikdy předtím neřešil,
- rozdíl mezi počtem oprávněných řízení a počtem ukončených řízení v daném roce se převádí do bezprostředně následujícího roku (tento rozdíl nazvěme jako neskončená řízení),
- neskončenými řízeními se finanční arbitr zabývá přednostně.

Graf 3.5: Vývoj počtu ukončených řízení, oprávněných řízení a neskončených řízení za jednotlivá léta



Zdroj: Výroční zprávy finančního arbitra z let 2003-2012

Graf 3.5 je modifikací grafu 3.4, která má poukázat na vývoj počtu neskončených řízení od počátku existence institutu finančního arbitra v České republice. Počet neskončených řízení byl vypočten podle následující rovnice (3.1):

(3.1)

$$NR_i = x_i - (y_i - NR_{i-1}),$$

kde NR jsou neskončená řízení, x je počet oprávněných řízení, y je počet ukončených řízení, i je rok, jehož počet neskončených řízení chceme zjistit.

Podíváme-li se na analýzu počtu neskončených řízení zevrubně, zjistíme, že ke konci každého roku existovalo několik případů sporů, o nichž arbitr rozhodoval až v následujícím roce. Podrobnější analýzou můžeme odhalit, že s výjimkou roku 2006 a 2012, ke konci ostatních sledovaných let mělo množství neskončených řízení rostoucí tendenci. V roce 2011 arbitr dokonce nestihl vyřešit všechny „závazky“ z roku 2010, a byl proto nucen 11 sporů s dalšími 109 nově zahájenými oprávněnými řízeními odsunout do roku 2012. Konec roku 2012 znamenal rok, kdy se podařilo deficit neskončených řízení snížit na 79.

Ačkoliv není na internetových stránkách finančního arbitra dostupná výroční zpráva za rok 2013, lze se podle tiskových zpráv na těchto stránkách zveřejněných domnívat, že rok 2013 překonal rekord v počtu podaných návrhů na zahájení řízení před finančním arbitrem, neboť se na něj ve velkém obraceli spotřebitelé, kteří se domáhali vrácení poplatku proti věřiteli či zprostředkovateli spotřebitelského úvěru. Koncem roku 2013 bylo finančnímu arbitrovi doručeno několik desítek tisíc návrhů na zahájení řízení.¹²⁴ Deficit neskončených řízení se tedy musel zákonitě mnohonásobně prohloubit a dá se očekávat, že bude do dalších let exponenciálně narůstat.

3.3.2 Způsoby ukončení řízení

Finanční arbitr může řízení ve věci ukončit dvěma způsoby, a to meritorním rozhodnutím nebo procesním rozhodnutím.

Meritorní rozhodnutí, neboli rozhodnutí ve věci samé, činí arbitr vydáním nálezu, proti němuž lze před nabytím právní moci podat námitky. Nález může mít podobu autoritativního (sankčního) rozhodnutí, ve kterém arbitr rozhoduje ve prospěch navrhovatele a přiznává mu alespoň část toho, čeho se v návrhu domáhal, a udělí finanční instituci pokutu, nebo může mít nález podobu zamítnutí návrhu navrhovatele. V zamítavém nálezu neshledá finanční arbitr oprávněný důvod přiznat navrhovateli to, čeho se v návrhu domáhal.

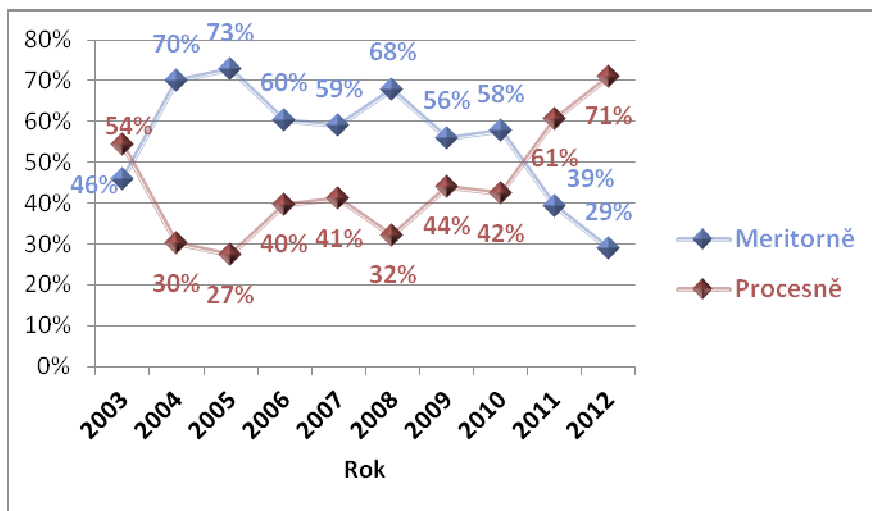
Procesní rozhodnutí, neboli usnesení vydané v průběhu řízení, činí finanční arbitr vydáním usnesení o zastavení řízení. Zastavit řízení lze v několika případech. Účastníci řízení se jednak mohou sami dohodnout o narovnání sporu. Dojde tedy ke smírnému vyřešení sporu, a navrhovatel vezme svůj návrh na zahájení řízení před finančním arbitrem zpět anebo arbitrovi ohlásí, že odpadly důvody pro řízení. Řízení se zastavuje rovněž tehdy, pokud navrhovatel ani přes výzvu arbitra, neposkytl potřebnou součinnost, nebo pokud arbitr zjistí, že je k rozhodování sporu nepřislušný podle § 9 ZFA.

Jak můžeme v grafu 3.6 vidět, finanční arbitr ve sledovaném období převážně rozhodoval nálezem. Avšak poslední dva roky začal převyšovat trend procesních rozhodnutí, což může vést k závěru, že se finančnímu arbitrovi daří ve většině případů přivést strany sporu ke smíru.

¹²⁴ KANCELÁŘ FINANČNÍHO ARBITRA. *Aktuální informace k hromadně podávaným návrhům na zahájení řízení*, 7. 11. 2013. [online]. [cit. 2014-03-18]. Dostupné z: <http://www.finarbitr.cz/cs/informace-pro-verejnost/aktuality/aktualni-informace-k-hromadne-podavany-m-navrhum-na-zahajeni-rizeni-3.html>.

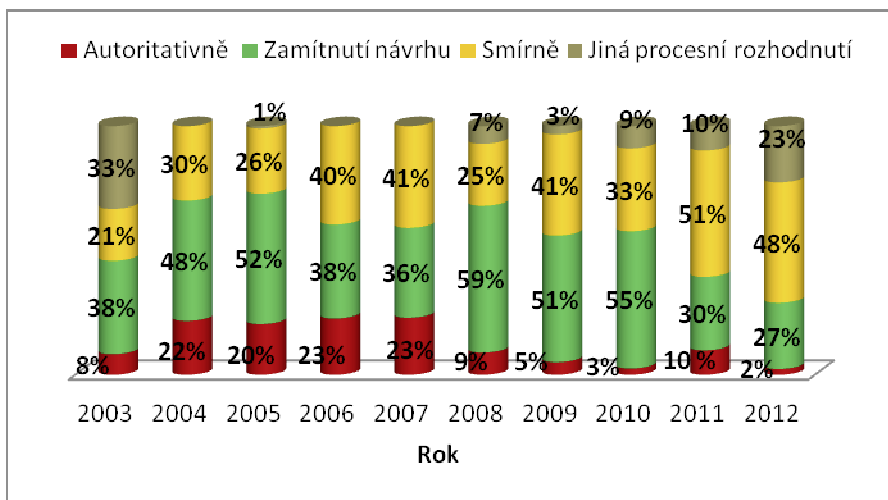
Podíl procesních rozhodnutí nad meritorními rozhodnutími převládal o pár procentních bodů také v roce 2003.

Graf 3.6: Podíl počtu meritorně a procesně rozhodnutých sporů v jednotlivých letech



Zdroj: Výroční zprávy finančního arbitra z let 2003-2012

Graf 3.7 Způsoby ukončení sporů finančním arbitrem v letech 2003-2012



Zdroj: Výroční zprávy finančního arbitra z let 2003-2012

Na graf 3.6 navazuje graf 3.7, který nám odpovídá na otázku, jak a v čí prospěch finanční arbitr v jednotlivých letech rozhodoval. Autoritativních (sankčních) rozhodnutí, kdy finanční arbitr opravdu shledá, že finanční instituce porušila vůči navrhovateli nějaký právem chráněný zájem či povinnost a nařídí splnění navrhovatelem domáhané povinnosti a uhrazení pokuty, je velmi málo. Dalo by se říct, že se jedná o světlé výjimky. V drtivé většině

meritorních rozhodnutí vydává finanční arbitr zamítavý nález. Z uvedeného by se mohlo zdát, že čeští klienti finančních institucí příliš nevěnují pozornost tomu, za jakých podmínek si sjednávají finanční služby a mnohdy nevědomky uzavřou ne zcela výhodnou smlouvu o finančních službách.

Velmi přínosně však musíme hodnotit stále se zvyšující podíl smírného urovnání sporu. Znamenalo by to, že finanční arbitr působí na instituce preventivně. Instituce raději uznají své pochybení a urovnají s klientem spor dřív, než finanční arbitr rozhodne nálezem a udělí instituci pokutu, jejíž výše leckdy bývá vzhledem k hodnotě navrhovatelova požadavku, neúměrně vysoká.¹²⁵ Finanční arbitr tedy naplňuje ustanovení § 1 odst. 3 ZFA tím, že usiluje zejména o smírné vyřešení sporu.

Graf 3.7 také obsahuje část „jiná procesní rozhodnutí“, která v sobě zahrnují jiné než smírné důvody k zastavení řízení, jako je zastavení řízení z důvodu nesoučinnosti navrhovatele nebo z důvodu nepříslušnosti finančního arbitra k rozhodování sporu. Finanční arbitr zastaví řízení z titulu nesoučinnosti tehdy, pokud ani po upozornění arbitra a uplynutí zákonem dané lhůty, navrhovatel neodstraní vady návrhu nebo pokud arbitrovi neposkytne dodatečné vysvětlení a důkazní prostředky na podporu jeho tvrzení. Nejzávažnější nedostatky, které se v návrzích mnohdy vyskytují, byly jmenovány v kapitole 3.2 Všeobecné hledisko o řešených sporech, v podkapitole 3.2.1, v pátém odstavci. V roce 2003 dosahovala kategorie jiných procesních rozhodnutí největšího podílu na celkovém počtu ukončených sporů. V osmi případech muselo být řízení před finančním arbitrem zastaveno, neboť byl na dotčené finanční instituce prohlášen konkurz. Z hlediska vývoje podílu jiných procesních rozhodnutí za 10 let existence finančního arbitra, je nutné dodat, že zvyšování procentního podílu tohoto typu rozhodnutí během posledních 4 let způsobila právě nesoučinnost navrhovatelů, což lze hodnotit jako zhoršení procesní morálky ze strany navrhovatelů. V úvahu může přicházet i jiná alternativa. V období, kdy je navrhovatel vyzván k předložení určitých důkazních prostředků, dojde mezi navrhovatelem a institucí ke smírnému vyřešení sporu, a navrhovatel

¹²⁵ Jako příklad bychom mohli uvést spor, jímž se v současné době finanční arbitr zabývá. Jedná se o jeden z mála případů, kdy arbitr v oblasti „poplatkových sporů“ uznal domáhaný nárok navrhovatele byť jen v jeho nepatrné výši. Pan XYZ se cestou návrhu na zahájení řízení domáhal o vrácení 838 Kč. Arbitr se případem zabýval rok. Ačkoli oprávněnost poplatku jako takového uznal, část z něj musí banka klientovi vrátit. Během trvání smlouvy totiž banka poplatek neoprávněně navýšila. Arbitr v nálezu tuto neoprávněnost zdůvodnil tak, že šlo o jednostranné změny smluvních podmínek, které nesplňovaly zákonné povinnosti pro jejich platnost. Přestože uběhl pouhý měsíc od doby neoprávněného navýšení a podání návrhu, musí banka svému klientovi vrátit 10 Kč. Tím, že bylo i jen z části vyhověno návrhu navrhovatele, arbitr ukládá bance pokutu. Ta dosahuje výše 10 % z vymáhané částky, minimálně však 15 000 Kč. In: MONIOVÁ, Eva. Nový útok na banky. Poplatky je zabolí. *MF DNES*. 13. 3. 2014. ISSN 1210-1168.

poté opomene vzít návrh zpět nebo arbitrovi nenahlásí, že odpadly důvody pro řízení. Konkrétní příčinu nesoučinnosti navrhovatelů se bohužel z výročních zpráv nedozvíme.

Pro větší přehlednost a k vytvoření celkové představy o tom, jak finanční arbitr za období let 2003-2012 rozhodoval, je níže vložena tabulka 3.1, v níž jsou jednotlivé způsoby ukončení řízení vyjádřeny absolutně.

Tabulka 3.1: Absolutní vyjádření počtu různých způsobů ukončení řízení před finančním arbitrem za jednotlivá léta

Rok	Počet ukončených řízení celkem	Autoritativně	Zamítnuto	Smírně	Jiná procesní rozhodnutí
2003	24	2	9	5	8
2004	60	13	29	18	0
2005	103	21	54	27	1
2006	53	12	20	21	0
2007	61	14	22	25	0
2008	56	5	33	14	4
2009	59	3	30	24	2
2010	78	2	43	26	7
2011	61	6	18	31	6
2012	128	3	34	62	29
Celkem	683	81	292	253	57

Zdroj: Výroční zprávy finančního arbitra z let 2003-2012.

3.3.3 Uložené pokuty

Jediným příjmem Kanceláře finančního arbitra, který pak plyne do státního rozpočtu, je příjem z uložených pokut. Do konce roku 2013 byl finanční arbitr oprávněn uložit tři typy pokut.

První typ pokuty vyplýval z vydaného nálezu náležícího ke sporu, v němž byla finanční instituce neúspěšná (o její výši viz blíže podkapitola 2.11.5 Nález a námitky)¹²⁶.

Druhý typ pokuty uloží finanční arbitr instituci v případě její nesoučinnosti. K porušení součinnosti dochází tehdy, když se instituce bez omluvy nevyjádří do zákonem dané lhůty, po výzvě finančního arbitra k návrhu, který proti této instituci směřuje. Projevem nesoučinnosti instituce je také neposkytnutí patřičných informací a podkladů potřebných v řízení před arbitrem, a to buď samotnému arbitrovi, nebo jakékoli jiné osobě, která je finančním arbitrem pověřena. Pokutou pro nesoučinnost může být stížena také třetí osoba, která není účastníkem řízení, ale je arbitrem vyzvána, aby jemu či jiné pověřené osobě poskytla určité informace nebo podklady potřebné pro řízení ve věci.

Pro nesoučinnost může finanční arbitr podle povahy a závažnosti porušení povinnosti udělit pokutu až do výše 1 000 000 Kč.¹²⁷

Třetí typ pokuty – za porušení informační povinnosti institucí - bylo možné uložit zhruba do listopadu roku 2013, než byla provedena změna ZFA zákonem č. 278/2013 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o směnářské činnosti. Do této doby byl finanční arbitr povinen vést seznam institucí, které byly podle ZFA institucemi. Instituce byla povinna nejpozději ke dni, od něhož byla instituce oprávněna vykonávat svou činnost, finančnímu arbitrovi nahlásit název obchodní firmy nebo jméno a příjmení, sídlo nebo místo podnikání a kontaktní údaje na osobu, na níž se mohl arbitr v případě zahájeného řízení obracet. Informační povinnost institucí neměla žádný zvláštní význam vzhledem k hlavním zásadám finančního arbitra. Tato povinnost spíše vedla k větší administrativní zátěži a nadbytečnému dublování úlohy ČNB, která je jako orgán dohledu nad finančním trhem povinna takové instituce registrovat a sankcionovat, pokud svou činnost provádí neoprávněně.

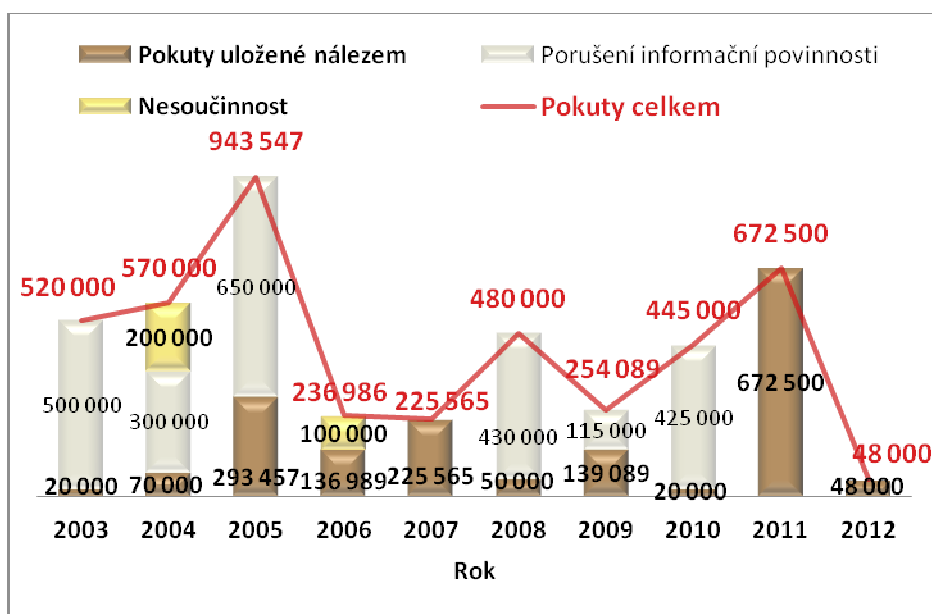
Finanční arbitr během období 2003-2012 uložil a vybral pokuty v celkové výši 4 395 687 Kč. Pokuty uložené nálezem tvořily 38 %. Největší podíl zaujímaly právě pokuty uložené z titulu porušení informační povinnosti instituce. Ty představovaly 55 % z celkového objemu uložených pokut. Pokuty za nesoučinnost institucí tvořily pouze 7 % celkového objemu uložených pokut.

¹²⁶ Do roku 2011 byla minimální výše pokuty stanovené nálezem 10 000 Kč. Od roku 2012 se minimální výše pokuty stanovené nálezem zvýšila na 15 000 Kč.

¹²⁷ O pokutách za nesoučinnost blíže viz § 23 ZFA.

Vývoj výše uložených pokut za jednotlivá léta sledovaného období je vyobrazen v grafu 3.8. Největší objem pokut byl uložen v roce 2005. I přestože bylo tento rok vydáno nejvíce nálezů ve prospěch navrhovatelů (viz tabulka 3.1), nevybralo se na pokutách uložených nálezem tolik peněz jako v roce 2011. Průměrná hodnota sporů, v nichž arbitr rozhodl ve prospěch navrhovatele, se pohybovala okolo částky 14 000 Kč. V roce 2011, kdy arbitr autoritativně rozhodl v pouhých šesti případech, dosahovala průměrná hodnota sporu, v němž arbitr rozhodl ve prospěch navrhovatele, 112 083 Kč. Zajímavá situace nastává v roce 2004. Arbitr rozhodl nálezem ve prospěch navrhovatele ve 13 případech. Podle ZFA by za jakoukoliv částku přiznanou navrhovateli, měla instituce zaplatit pokutu alespoň v její minimální výši (v roce 2004 to bylo 10 000 Kč). Avšak když se podíváme do grafu 3.8, vybral finanční arbitr 70 000 Kč na pokutách uložených nálezem, což by odpovídalo maximálně sedmi pokutám v minimální výši.

Graf 3.8: Uložené pokuty (v Kč) finančním arbitrem v letech 2003-2012 podle porušené povinnosti



Zdroj: Výroční zprávy finančního arbitra z let 2003-2012

Otázkou zůstává, kdy bylo vybráno zbylých 6 pokut. Částečně mohly být vybrány v roce následujícím, neboť výroční zpráva z roku 2005 uvádí, že nálezem bylo ve prospěch navrhovatele rozhodnuto v 21 případech, zatímco pokut bylo uloženo 26 v celkovém objemu 293 457 Kč. To by znamenalo, že stále 1 pokuta nebyla vybrána, ať už z roku 2004 nebo z roku 2005. Nabízí se rovněž možnost, že arbitr sice vydal odsuzující nález, ale pokuta

nebyla z důvodu podání žaloby na zrušení nálezu institucí uhrazena. O tom ovšem není ve výročních zprávách zmínka. Velikým nedostatkem těchto zpráv je právě nejasnost, zda za uvedený počet uložených pokut v daném roce bylo skutečně vybráno i odpovídající množství peněžních prostředků, anebo zda jsou přijaté peněžní prostředky za pokuty vykazovány v období, ve kterém jsou skutečně zaplacený.

3.4 Hledisko nákladů

Budeme-li chtít zjistit, do jaké míry bylo působení finančního arbitra za deset let jeho existence efektivní, měli bychom zohlednit vývoj nákladů.

Tabulka 3.2: Celkové roční náklady na zabezpečení činnosti finančního arbitra v letech 2003-2012

Rok	Celkové náklady	Procentní změna ročních nákladů
2003	6 199 000	xxx
2004	8 100 000	31%
2005	10 400 000	28%
2006	10 000 000	-4%
2007	11 086 000	11%
2008	10 291 000	-7%
2009	10 473 000	2%
2010	11 325 000	8%
2011	12 703 556	12%
2012	13 974 160	10%

Zdroj: Výroční zprávy finančního arbitra z let 2003-2012

Jak můžeme v tabulce 3.2 vidět, kromě roku 2006 a 2008, kdy se kanceláři finančního arbitra podařilo snížit celkové roční náklady, v ostatních letech, v porovnání s rokem předchozím, tyto náklady narůstaly. Největší skoková změna celkových ročních nákladů nastala mezi roky 2003 a 2004, kdy sledovaná veličina vzrostla o 31 %, a mezi roky 2004 a 2005, kdy celkové roční náklady vzrostly o 28 %. Rychlejší změnu objemu nákladů vyvolalo navýšení osobních nákladů (tzn. mzdy, platy a odvody na sociální a zdravotní pojištění zaměstnanců) a nákladů související se správní činností (tzn. náklady související se zpracováváním podnětů, návrhů na zahájení řízení a se samotným řešením sporů apod.).

Vývoj celkových ročních nákladů je sice důležitý ukazatel, ale jeho vypovídací schopnost bývá snížena, neznáme-li výši jednotlivých složek nákladů, na základě kterých by bylo možno vypracovat podrobnější analýzu.

Pro posouzení efektivity výkonu činnosti finančního arbitra a pracovníků, kteří jsou arbitrem k výkonu činnosti pověřeni, bylo zvoleno srovnání těchto ukazatelů:

- náklady na jeden přijatý podnět, které získáme z podílu celkových ročních nákladů a přijatých podnětů v daném roce,
- počet podnětů řešených jedním pracovníkem kanceláře finančního arbitra, které získáme z podílu počtu přijatých podnětů v konkrétním roce a počtu pracovníků k 31. 12. daného roku.¹²⁸

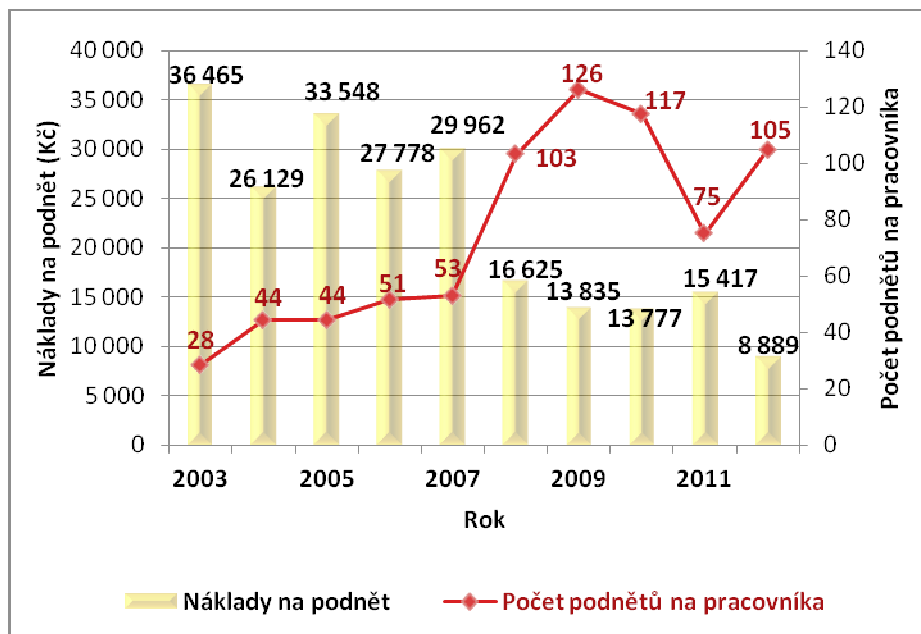
Činnost finančního arbitra můžeme považovat za efektivní tehdy, dojde-li v porovnání s předchozím rokem ke snížení nákladů na přijatý podnět a současně se zvýší množství podnětů řešených jedním pracovníkem.

Z grafu 3.9 je patrné, že prvních pět let existence finančního arbitra v České republice se neslo ve znamení vysokých jednotkových nákladů a poměrně nízkým průměrným počtem podnětů vyřízených jedním pracovníkem, což bylo pochopitelně způsobeno nedostatečným povědomím veřejnosti o finančním arbitrovi a nestabilizovanými každodenními procesy. Zajímavé z pohledu vývoje nákladů byly roky 2004 a 2005. Po obě léta bylo finančním arbitrem přijato stejné množství podnětů. Přesto se však náklady na podnět v roce 2005 oproti roku 2004 zvýšily o 28 %. Kancelář finančního arbitra tento rok tedy nevyužívala své zdroje příliš úsporně.

V roce 2008 došlo k náhlému snížení celkových ročních nákladů o 7 %. V kanceláři finančního arbitra tehdy k 31. prosinci pracovalo šest pracovníků z původních sedmi. V důsledku toho klesly náklady na přijatý podnět o 45 %. Zároveň se tento rok oproti roku předchozímu zvýšilo množství vznesených podnětů na kancelář finančního arbitra o 67 %.

¹²⁸ Počty pracovníků k 31. 12. daného roku byly následující: 2003: 6 pracovníků, 2004: 7 pracovníků, 2005: 7 pracovníků, 2006: 7 pracovníků, 2007: 7 pracovníků, 2008: 6 pracovníků, 2009: 6 pracovníků, 2010: 7 pracovníků, 2011: 11 pracovníků, 2012: 15 pracovníků.

Graf 3.9: Vývoj nákladů na přijatý podnět a počtu podnětů řešených jedním pracovníkem kanceláře finančního arbitra v letech 2003-2012



Zdroj: Výroční zprávy finančního arbitra z let 2003-2012

V roce 2011 došlo k dočasnému poklesu efektivity. V porovnání s rokem předchozím se snížil počet podnětů zpracovaných jedním pracovníkem a zároveň vzrostly náklady na přijatý podnět o 12 %. Tyto jednotkové náklady se však ve srovnání s celkovými náklady vyvíjely proporcionálně, neboť celkové roční náklady vzrostly v porovnání s rokem 2010 o stejnou míru jako náklady jednotkové, tedy o 12 %.

Nejvyšší efektivity však bylo dosaženo v roce 2012, kdy kancelář finančního arbitra zpracovávala největší objem podnětů při relativně nízkých nákladech na přijatý podnět.

3.5 Hledisko rychlosti řízení

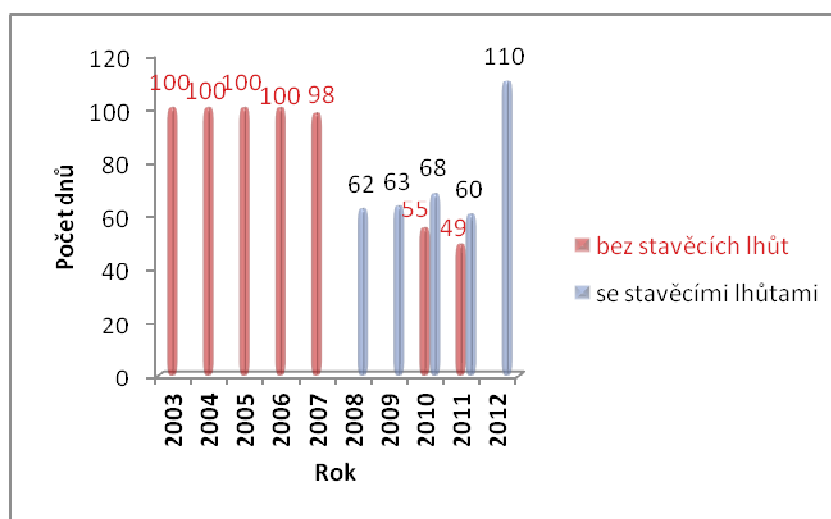
Jednou ze zásad řízení před finančním arbitrem je zásada bezprůtažného rozhodování. Podle ZFA by měl finanční arbitr rozhodnout do 30 dnů ode dne zahájení řízení a ve zvlášť složitých případech do 60 dnů ode dne zahájení řízení. Pokud to ale okolnosti vyžadují, je finanční arbitr oprávněn lhůtu přiměřeně prodloužit.

Ve skutečnosti však bývá doba od okamžiku zahájení řízení do nabytí právní moci rozhodnutí mnohem delší. Běh doby, během níž by měl arbitr rozhodnout, se totiž staví v případě, kdy se čeká na vyjádření a poskytnutí součinnosti institucí, proti které návrh na

zahájení řízení směřuje, nebo když se čeká na poskytnutí součinnosti navrhovatelem (dále jen stavěcí lhůty).¹²⁹

Graf 3.10 přibližuje, kolik dní v průměru trvalo celé řízení, tedy od jeho zahájení po nabytí právní moci rozhodnutí. Protože se jedná o průměrný počet dní jednoho řízení, může být jeho hodnota zkreslela o extrémní hodnoty, tzn. případy, které trvají neúměrně dlouhou dobu kvůli své komplikovanosti a náročnosti na opatřování a hodnocení důkazů.

Graf 3.10: Průměrná doba řízení před finančním arbitrem



Zdroj: Výroční zprávy finančního arbitra z let 2003-2012

Způsob evidence průměrné doby řízení před finančním arbitrem ve výročních zprávách nebyl bohužel po celé období ucelený. V některých výročních zprávách (z let 2008, 2009, 2012) byly zaznamenány pouze takové průměrné doby řízení, které zahrnovaly stavěcí lhůty. V roce 2003-2007 byla zaznamenána pouze průměrná doba řízení bez stavěcích lhůt. Jiné výroční zprávy (z let 2010 a 2011) evidovaly obě, tzn. průměrné doby řízení bez stavěcích lhůt i se stavěcími lhůtami.

První čtyři roky činila průměrná doba potřebná od zahájení řízení po nabytí právní moci rozhodnutí zhruba 100 dnů, což bylo ve srovnání s následujícím vývojem poměrně dlouho. Navíc je nutno připomenout, že těchto průměrných 100 dní řízení v sobě nezahrnovalo stavěcí lhůty. Je rovněž důležité si všimnout, že se v roce 2005 na průměrné době řízení neprojevila zásadní změna ZFA, provedená předpisem č. 558/2004 Sb. Tato

¹²⁹ Viz lhůty podle následujících ustanovení ZFA: § 10 odst. 4, § 11, § 12 odst. 6.

změna se týkala práva arbitra se v průběhu řízení obracet na instituce, které účastníky řízení nejsou (např. provozovatelé bankomatů), což mělo ve výsledku průměrnou dobu řízení zkrátit.

K nejvýraznějšímu urychlení procesu řízení před finančním arbitrem však došlo v letech 2008-2011, kdy se ve srovnání s rokem 2007 průměrná doba řízení nezahrnující stavěcí lhůty zkrátila o více jak 40 dní. Jednalo se o období, kdy funkci finančního arbitra zastával Dr. Ing. František Klufa.¹³⁰ Ten ve svých výročních zprávách uvedl, že zásadně upřednostňuje smírčí urovnání sporů před vydáváním sankčních nálezů. Účinná mediace¹³¹ by skutečně mohla zkrátit dobu řízení oproti rozhodovacímu procesu končícím vydáním nálezu, kde mohou účastníci řízení následně využít řádného opravného prostředku, čímž se celé řízení výrazně prodlužuje. Argument o posilování smírčího vyjednávání se ale podle porovnání s minulým obdobím příliš nepotvrdil. Pouze v roce 2011 dosahovaly spory řešené smírčí cestou nejvyššího podílu (viz graf 3.7). V letech 2008-2010 byl zpět vzat z titulu smírčího urovnání sporů zhruba stejný podíl návrhů, jako v letech 2003-2007, kdy funkci arbitra zastával Dr. Schlossberger. Dr. Klufa oproti svému předchůdci sice rozhodoval nálezem ve prospěch navrhovatele v menší míře, avšak vydal vyšší podíl zamítavých nálezů (hlavně v letech 2008-2010), což se na průměrné době řízení nemuselo nijak projevit, protože i proti zamítavému nálezu mohou navrhovatelé podávat námitky, které výslednou dobu řízení prodlouží. Podání řádného opravného prostředku navíc navrhovatelé v řadě případů hojně využívají. Žádná tvrzení uvedená ve výročních zprávách Dr. Klufy tedy nepotvrdila a nevysvětlila příčinu zkrácení doby řízení před arbitrem.

V roce 2012 se průměrná doba řízení před arbitrem opět zvýšila a činila i se započítáním stavěcích lhůt 110 dnů. Lze v současnosti předpokládat, že se vzhledem k rekordnímu nárůstu počtu návrhů na zahájení řízení, vzrostla i průměrná doba řízení.

¹³⁰ Nutno ovšem dodat, že Dr. Ing. František Klufa se v září 2011 své funkce vzdal. V listopadu 2011 byla na post finančního arbitra jmenována Mgr. Monika Nedelková. V mezidobí prozatímně vykonával funkci finančního arbitra jeho dosavadní zástupce JUDr. Petr Scholz, Ph.D.

¹³¹ „*Mediace, neboli zprostředkování, je aktivita, při které třetí neutrální strana sporu napomáhá k dosažení dohody s konkrétními účinky ve věci společného zájmu.*“ In: Výroční zpráva finančního arbitra z roku 2008.

3.6 Hledisko povědomí spotřebitelů

3.6.1 Metodika a cíle výzkumu

Pomocí dotazníkového šetření byl proveden výzkum, při jehož vyhodnocování byly využity statisticko-analytické metody. Cílem dotazníku bylo zjistit, do jaké míry se klienti finančních institucí domáhají svých práv v případě sporů s těmito institucemi, a zda mají o existenci finančního arbitra povědomí.

Dotazník nebyl určen vymezenému okruhu osob. Byly však preferovány osoby, které již s finančními institucemi mají zkušenosti a využívají jejich služeb, ať už aktivně nebo někdy v minulosti využili.

Dotazník byl zpracován a veřejnosti zpřístupněn v elektronické podobě prostřednictvím internetových stránek vyplňto.cz. Respondenti mohli dotazník vyplňovat 24 hodin denně v termínu od 15. února 2014 do 1. března 2014. Výzkum byl nastaven jako veřejně přístupný, což znamenalo, že si jej mohl kterýkoliv návštěvník internetových stránek vyplňto.cz otevřít a vyplnit. Respondenti byli požádáni o vyplnění dotazníku přes sociální síť facebook a individuálně oslovování přes e-mailovou poštu. Na facebooku byla oslovena skupina Komerční banky, České spořitelny a GE Money Bank s žádostí o umístění dotazníku na jejich timelinový profil. Všechny tři oslovené finanční instituce na mou žádost pohotově reagovaly, avšak žádná z nich mi neumožnila vložit odkaz na elektronický dotazník na hlavní stránku své facebookovské skupiny, s argumentem, že zde nemohou vkládat nic, co se netýká produktů dané finanční instituce. Velmi ochotně se mi však snažila vyhovět skupina České spořitelny, která mi dovolila vložit odkaz na dotazník do své uzavřené skupiny s názvem Stážový program České spořitelny.

3.6.2 Struktura dotazníku a stanovení hypotéz

Dotazník se skládal z 15 otázek, z nichž 12 bylo uzavřených, 1 otevřená a 2 polootevřené. První otázka zjišťovala, jaké základní finanční služby respondent využívá nebo někdy využil. Výčet možností, který tato otázka nabízela, odpovídala oblastem působnosti finančního arbitra, v jakých je oprávněn rozhodovat. Další otázka se týkala toho, zda instituce někdy porušila vůči respondentovi nějakou povinnost. Tím byli respondenti rozděleni na 2 skupiny. Do první skupiny patřili ti, u nichž jejich finanční instituce provedla neoprávněnou

operaci. Pro tuto skupinu následovaly tři podotázky, které zjišťovaly, v čem neoprávněný úkon instituce spočíval a jak respondent dále situaci řešil.

Druhá skupina respondentů, vůči kterým se finanční instituce nijak neprovinila, pokračovala otázkou, která byla společná pro obě skupiny. Tato otázka popisovala modelový příklad situace, která v minulosti byla předmětem řízení před finančním arbitrem. Respondent měl vybrat odpověď, se kterou by se nejvíce ztotožnil, kdyby se v dané situaci nacházel on sám.

Další tři otázky zkoumaly, zda mají respondenti o finančním arbitrovi nějaké povědomí. Pak následovaly dvě otázky zjišťující názor respondentů na vymahatelnost práva ve sporech s finančními institucemi v České republice.

Závěr dotazníku tvořily segmentační otázky o věkové struktuře respondentů, nejvyšším dosaženém vzdělání a o tom, zda respondent studuje, pracuje nebo je nezaměstnaný.

Plné znění otázek a možných odpovědí je součástí přílohy č. 1 této diplomové práce. V příloze č. 2 lze najít detailní výsledky výzkumu jednotlivých respondentů.

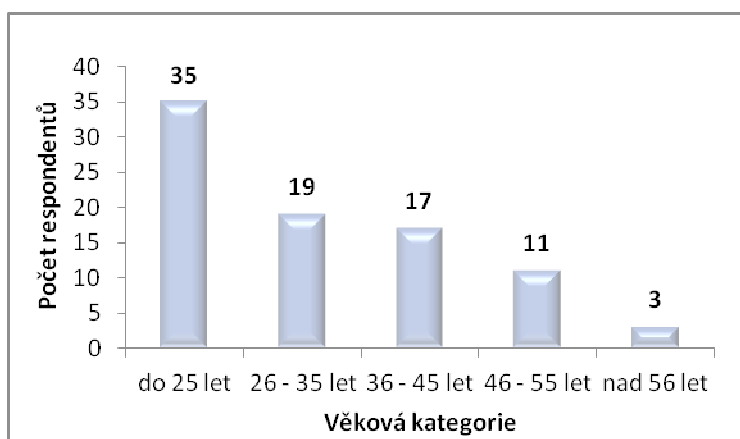
V rámci tohoto výzkumu byly stanoveny následující hypotézy:

- Hypotéza č. 1: Klienti finančních institucí se při podezření na neoprávněnou operaci či porušení povinnosti ze strany instituce nedomáhají svých práv, protože to považují za zbytečnou, neúčinnou námahu.
- Hypotéza č. 2: Klienti finančních institucí neznají institut finančního arbitra.

3.6.3 Údaje o respondentech

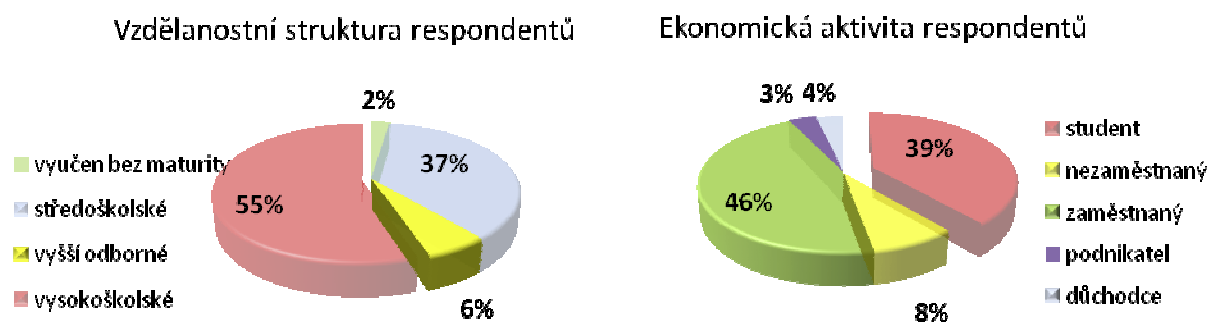
Dotazník vyplnilo 85 respondentů. O věkové struktuře respondentů vypovídá graf č. 3.11. 41 % respondentů se nacházelo ve věkové kategorii do 25 let. Lze tedy předpokládat, že tuto věkovou skupinu tvoří převážně ekonomicky neaktivní lidé, kteří studují a kteří ještě nebudou mít s finančními institucemi velké zkušenosti. Druhou poměrně početnou skupinou respondentů jsou lidé ve věku od 26 – 35 let, kteří tvoří 22 % všech respondentů. U těchto a dalších věkových kategorií už existuje větší pravděpodobnost, že nějaký problém se svou finanční institucí již měli.

Graf 3.11: Věková struktura respondentů



Zdroj: vlastní zpracování

Graf 3.12: Vzdělanostní struktura a ekonomická aktivita respondentů



Zdroj: vlastní zpracování

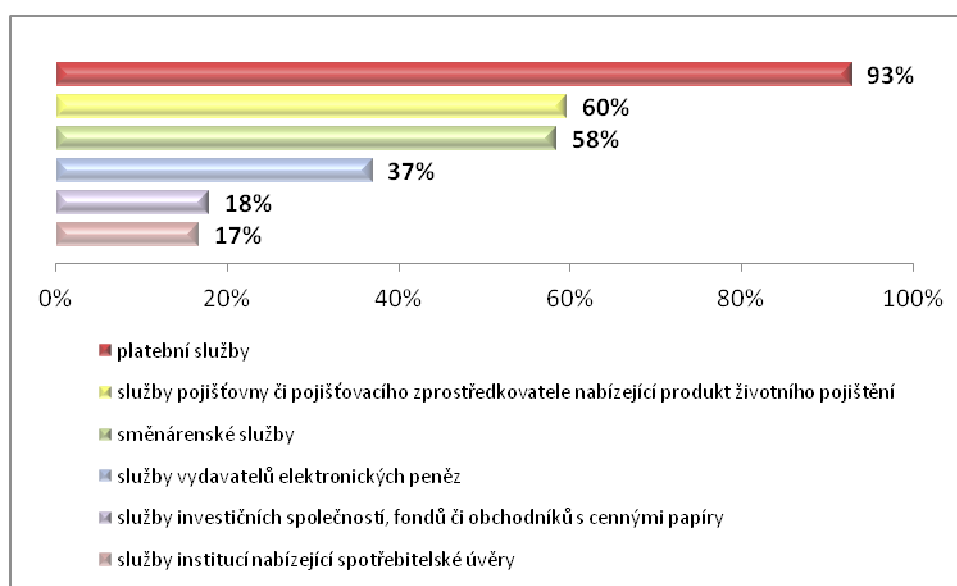
Nejvíce responsů přišlo ze strany vysokoškoláků a zaměstnaných osob. Druhou největší skupinou byli středoškolsky vzdělaní lidé a studující. Nejmenší skupinu respondentů tvořili důchodci, což je pochopitelně způsobeno tím, že tato skupina lidí nevyužívá internet tolik jako studenti a pracující lidé.

3.6.4 Výsledky výzkumu

O tom, jaké služby finančních institucí někdy respondenti využili, nás informuje graf 3.13, kde drtivá většina dotázaných uvedla, že někdy v minulosti využila nebo využívá platebních služeb. Málokdo si dnes dokáže představit život bez platebního účtu a platební karty, která významně usnadňuje platební styk u obchodníků. Vypovídá o tom také výsledek

odpovědí, neboť 93 % z 85 respondentů vybralo tuto odpověď. Poněkud překvapivé procento respondentů využívá nebo využilo produkt životního pojištění nabízený pojišťovnou či pojišťovacím zprostředkovatelem. Vzhledem k takovému výsledku se nabízí úvaha, že si někteří respondenti špatně vyložili, jaké typy pojištění pod skupinu životních pojištění patří, a zařadili zde některá neživotní pojištění (například cestovní pojištění na úhradu případných léčebných výloh při zdravotních komplikacích v zahraničí), anebo nedočetli nabízenou odpověď do konce.

Graf 3.13: Využívané služby finančních institucí



Zdroj: vlastní zpracování

Pouze 58 % respondentů někdy v životě využilo služeb směnární, což se zdá být vzhledem k tomu, že se cestování do zahraničí stává běžnou součástí volnočasových aktivit, docela podivuhodné.

Zkušenost se službami vydavatelů elektronických peněz mělo pouze 37 % všech respondentů. Ačkoliv by se mohl termín „vydavatel elektronických peněz“ jevit většině dotazovaných jako neznámý, bylo u odpovědi podáno vysvětlení pomocí příkladu, kdy vydavatelem elektronických peněz může být přepravce veřejné dopravy, který prodává předplacené karty jízdného k využívání těchto služeb.

Služeb investičních společností, fondů či obchodníků s cennými papíry využívá nebo někdy využilo 18 % dotazovaných. V důsledku toho, že druhou nejpočetnější skupinou, která

dotazník vyplnila, tvořili studenti, nelze očekávat ani vysoký podíl respondentů mající zkušenost se spotřebitelským úvěrem. A proto možnost služeb institucí nabízející spotřebitelské úvěry zvolilo pouze 17 % dotazovaných.

Na otázku, zda někdy finanční instituce vůči respondentovi porušila nějakou povinnost nebo provedla neoprávněnou operaci, odpovědělo záporně 98 % všech dotazovaných. Mezi 85 respondenty se však našlo 8 dotazovaných, kteří byli podle jejich názoru na svých právech finanční institucí zkráceni.

Čtyři respondenti do dotazníku ve stručnosti uvedli, čeho se neoprávněná operace týkala. V jednom případě banka respondentovi aktivovala zpoplatněné služby, o které sám nežádal. V dalším případě neuvedla finanční instituce dotázanému klientovi všechny důležité informace. Jeden dotázaný dokonce uvedl, že mu zahraniční banka chtěla za poplatek vyměnit platební kartu, což zdůvodnila tím, že chtěla zabránit zneužití platební karty, protože z ní byla při platbě údajně zkopírována data. V posledním případě uvedl respondent, že mu jeho finanční instituce provedla určitou operaci bez jeho souhlasu.

Z těchto osmi respondentů, se šest obrátilo na klientské centrum finanční instituce s reklamací a zbylí dva nijak tuto situaci dále neřešili.

Klientská centra finančních institucí v pěti případech plně vyhověla požadavku svých klientů a sama se snažila o nápravu. Jeden respondent nebyl příliš s vyřízením svého požadavku spokojen, avšak svou situaci dále neřešil. Z výše uvedeného lze usoudit, že se finanční instituce svým klientům snaží vycházet vstříc jejich potřebám. Trh s finančními produkty je v současné době přesycen a jejich poskytovatelé si uvědomují, že působí v silně konkurenčním prostředí.

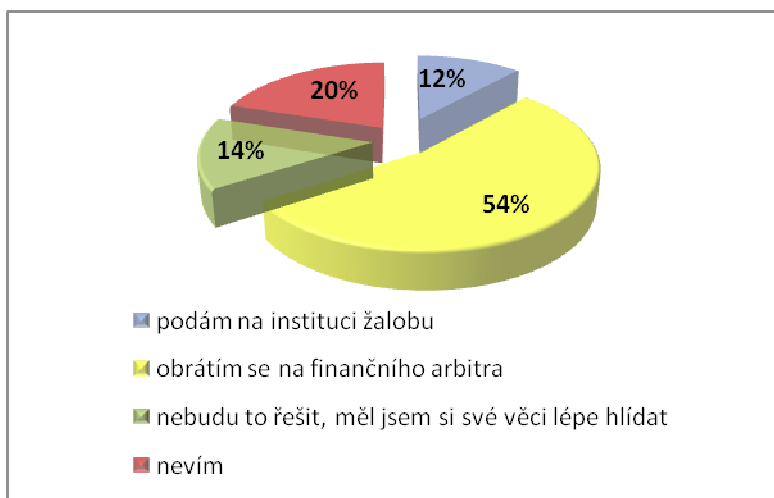
U následující otázky zkoumající, jaké další kroky by respondenti učinili, kdyby se jim přihodila uvedená událost¹³². Jednalo se o typický příklad sporu, ke kterému je finanční arbitr kompetentní. Finanční instituce v uvedeném příkladě pochybila tím, že neoprávněně odčerpanou částku odmítla vrátit. Dikce ustanovení § 116 odst. 1, písm. a) ZPS určí, že za ztrátu z neautorizované (plátce k transakci nedal souhlas) platební transakce způsobené

¹³² Zadání modelové situace: „Při placení nákupu v obchodě zjistíte, že Vám byla odcizena platební karta. O ztrátě karty informujete svou finanční instituci. Krátce poté z výpisu účtu internetového bankovníctví zjistíte, že Vám někdo v období, kdy došlo k odcizení a nahlášení ztráty platební karty, z účtu neoprávněně odčerpal částku 7 000 Kč. K této transakci došlo přes internet, tedy bez použití PIN. Zažádáte finanční instituci o navrácení neoprávněně odčerpané částky. Instituce však Vaši žádosti nevyhoví.“

použitím odcizeného platebního prostředku odpovídá klient (plátce) za podmínky, že ztráta z této transakce je menší než 150 EUR. Poškozený klient tedy měl právo na vrácení sporné částky, neboť její hodnota byla vyšší než 150 EUR a ke ztrátě došlo neautorizovaným použitím platební karty.

Podle grafu 3.14 se nejčtenější odpovědí stala možnost, v rámci níž by se respondent obrátil na finančního arbitra.

Graf 3.14: Jak by se respondent zachoval v modelové situaci



Zdroj: vlastní zpracování

Tuto možnost pravděpodobně volila většina dotazovaných intuitivně, i přestože o finančním arbitrovi nikdy předtím neslyšeli. 12 % dotazovaných by volilo řešení sporu tradiční soudní cestou. 14 % respondentů by uznalo své neobežretné chování a po neúspěšné reklamaci u své finanční instituce by se vzdalo dalšího domáhání práva. 20 % respondentů by nevědělo, jak tuto situaci dále řešit. Získaná data nám ukazují, že většina dotazovaných klientů finančních institucí má zájem se aktivně domáhat svých práv, kdyby se dostali do podobné nepříjemné situace.

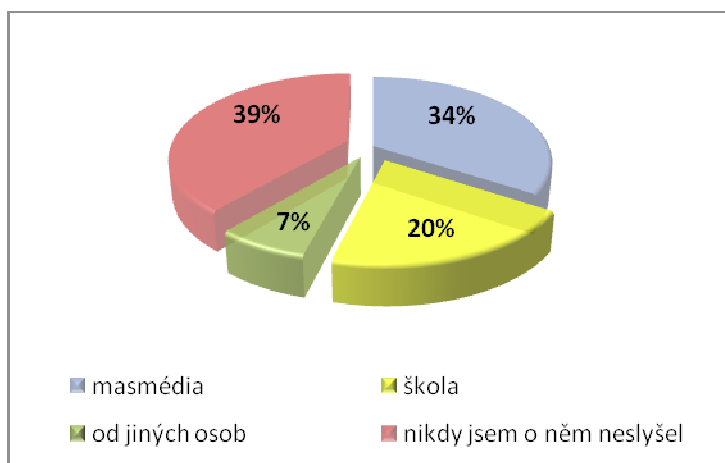
Další otázka zjišťovala, zda mají respondenti všeobecné povědomí o tom, čím se arbitr zabývá. 55 % dotazovaných správně vyhodnotilo, že arbitr mimosoudně rozhoduje o sporech mezi klienty finančních institucí a finančními institucemi. Zbýlých 45 % vybralo nějakou ze tří špatných variant: 26 % respondentů se domnívalo, že finanční arbitr působí při dané finanční instituci jako ochránce práv jejích klientů, což není správná odpověď, neboť arbitr jako nezávislý veřejnoprávní orgán nepůsobí při konkrétní finanční instituci. 11 %

dotazovaných nesprávně označilo, že arbitr vykonává dohled nad činností finančních institucí, a 8 % respondentů se mylně domnívalo, že arbitr kontroluje finanční dopady soudních rozhodnutí.

O nepříliš velkém povědomí české veřejnosti o existenci orgánu pro mimosoudní řešení sporů mezi finančními institucemi a jejími klienty vypovídá také výsledek dalšího dotazu, který zkoumal, zda jsou služby finančního arbitra mezi veřejností dostatečně známé. 96 % respondentů tvrdí, že činnost finančního arbitra dostatečně známá není.

Graf 3.15 znázorňuje, odkud se respondenti o finančním arbitrovi poprvé dozvěděli. 39 % respondentů uvedlo, že o finančním arbitrovi nikdy předtím neslyšeli.

Graf 3.15: Zdroj, ze kterého se respondent poprvé dozvěděl o finančním arbitrovi



Zdroj: vlastní zpracování

Velmi pozitivně lze prezentovat vliv masových médií, jako je tisk, rozhlas, televize a internet, na utváření povědomí respondentů o existenci a působnosti finančního arbitra, neboť je respondenti označili v 34 %.

Je nutné kladně hodnotit skutečnost, že u 20 % respondentů ovlivnila povědomí o arbitrovi škola, což je pochopitelně důsledek toho, že dotazník vyplňovala velká skupina vysokoškolských studentů. 7 % respondentů se poprvé dozvědělo o finančním arbitrovi od jiných osob.

Součástí dotazníku byla rovněž otázka zjišťující, na jaké úrovni je vymahatelnost práva klientů finančních institucí ve sporech s těmito institucemi v České republice. Polovina

všech dotazovaných nedokáže posoudit, zda se v ČR lze či nelze úspěšně domoci práv proti finančním institucím. Respondenti to nedokážou posoudit možná proto, že se zatím sami nebo někdo v jejich blízkém okolí nedostal se svou finanční institucí do žádných závažnějších kolizí, které by je donutily vzniklou situaci řešit. 28 % respondentů je názoru, že se ve sporech s finančními institucemi lze úspěšně dovolat práva. 22 % je však názoru opačného.

Respondenti, kteří uvedli, že klienti finančních institucí se v ČR nemohou úspěšně domoci svých práv, vidí v 79 % případů jako hlavní problém, že nejsou svou finanční institucí o různých možnostech řešení sporů dostatečně informováni. Přitom pokud bychom vzali v úvahu nejvyužívanější finanční služby, kterými jsou bezesporu služby platební, má poskytovatel platebních služeb vůči jejich uživateli povinnost jej při uzavírání rámcové smlouvy informovat o způsobu mimosoudního řešení sporů.¹³³ Při uzavírání smlouvy o spotřebitelském úvěru je poskytovatel či zprostředkovatel spotřebitelského úvěru rovněž povinen spotřebitele informovat o možnosti mimosoudního řešení spotřebitelských sporů prostřednictvím finančního arbitra.¹³⁴ Je však možné, že instituce neinformují své klienty o těchto skutečnostech zcela jasně nebo vůbec, čímž by porušovaly zákon.

V 53 % případů respondenti uvedli, že za neúspěšným domáháním práv stojí nesrozumitelné podmínky, za kterých finanční instituce své služby poskytují. Toto bývá v praxi opravdu velmi častý problém. Klienti si mnohdy nesprávně vyhodnotí důsledky některých ujednání smlouvy nebo je jednoduše přehlédnou, a s odstupem času vyjde najevo, že klient uzavřel smlouvu, která pro něj není vůbec výhodná.

3.6.5 Ověření hypotéz

Ověření hypotézy č. 1

Klienti finančních institucí se při podezření na neoprávněnou operaci či porušení povinnosti ze strany instituce nedomáhají svých práv, protože to považují za zbytečnou, neúčinnou námahu.

Z dotazníku vyplynulo, že se lidé, kteří měli zkušenost s nerovným jednáním ze strany finanční instituce, obrátili se svou stížností na klientské centrum a využili práva na reklamaci.

¹³³ Viz § 84 písm. e) ZPS.

¹³⁴ Viz příloha č. 3, odst. 1, písm. r) zákona č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru.

Ve většině případů se instituce snažila vyjít svému klientovi vstříc a jeho reklamaci uspokojivě vyřešila.

O aktivním přístupu klientů finančních institucí a ochotě dovolávat se klientských práv vypovídá rovněž vyhodnocení způsobu řešení modelové situace. Z této otázky vyšlo najevo, že by 66 % respondentů mělo zájem se proti neoprávněnému jednání finanční instituce aktivně bránit. Z toho více než polovině dotazovaných (54 %) se jako nejvhodnější způsob řešení jevila alternativa s finančním arbitrem, ačkoliv mnozí o tomto institutu slyšeli poprvé a o jeho pravomocích nevěděli. Dalších 12 % dotazovaných by podalo na finanční instituci žalobu.

Spotřebitelům všeobecně není lhostejné, jakým způsobem s nimi finanční instituce jednají, a o svá práva se zajímají. Proto nemůžeme přijmout hypotézu č. 1, která předpokládala, že se klienti proti neoprávněným zásahům finančních institucí bránit nebudou, protože to považují za zbytečnou, neúčinnou námahu.

Ověření hypotézy č. 2

Klienti finančních institucí neznají institut finančního arbitra.

Zhodnocení povědomí veřejnosti o finančním arbitrovi podle výsledků výzkumu nebude tak jednoznačné. Větší polovina dotazovaných (55 %) správně odpověděla, že finanční arbitr mimosoudně rozhoduje o sporech mezi klienty finančních institucí a finančními institucemi. O tom, že institut finančního arbitra není klientům finančních institucí až tak neznámý, svědčí i to, že pouze 39 % respondentů o finančním arbitrovi nikdy předtím neslyšelo. Podle výše uvedených závěrů bychom měli hypotézu č. 2 zamítnout a konstatovat, že klienti finančních institucí ve většině případů mají o finančním arbitrovi alespoň matné povědomí.

Výsledek však mohl být zkreslen tím, že významnou část respondentů tvořili studenti vysokých škol ekonomického zaměření, kteří se o arbitrovi dozvídají během studia.

Vyhodnocení dotazu, kterým bylo zjišťováno, zda jsou služby finančního arbitra dostatečně známé, však nabádá k přijetí hypotézy č. 2. 96 % respondentů zde totiž uvedlo, že o arbitrovi toho česká veřejnost příliš neví. Z tohoto důvodu bude objektivnější hypotézu č. 2 potvrdit.

4 ZHODNOCENÍ ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA V ČESKÉ REPUBLICE

Institut finančního arbitra působí k roku 2014 v České republice již jedenáct let jako orgán, který je oprávněn rozhodovat ve sporech z vymezených oblastí finančních služeb, jež by jinak byly příslušné k rozhodování českým soudům. Řízení před finančním arbitrem se zakládá na několika zásadách a zároveň výhodách, kterými se liší od soudního řízení. Těmito zásadami jsou zejména rychlost řízení, bezplatnost a efektivita při vyřizování sporů mezi občany a vybranými finančními institucemi. Pravdou však zůstává, že současná právní úprava tohoto institutu obsahuje určité nedostatky, díky kterým se leckdy nedaří jmenované zásady naplňovat. O většině nedostatků v úpravě již pojednávaly předchozí kapitoly. Náplní následujícího textu bude tyto nedostatky shrnout a udělat krátký exkurs v nejčastěji aplikovaných modelech mimosoudního řešení sporů a nastínit podobu podobných institutů působících v členských státech EU se zaměřením na Velkou Británii, Švédsko a Irsko.

4.1 Shrnutí výsledků analýzy

Je patrné, že se existence institutu finančního arbitra a jeho pravomoci postupně dostávají do povědomí českým uživatelům finančních služeb, neboť rok od roku přibývá množství vznesených dotazů a zahájených řízení před finančním arbitrem. V porovnání s počátečním rokem 2003, se v roce 2012 zvýšilo množství celkově přijatých podnětů zhruba o 800 %. Vlna zájmu českých spotřebitelů o projednání sporu před finančním arbitrem se zvýšila jednak díky medializaci finančního arbitra a vzdělávacím kampaním, ale také díky rozšíření pravomoci arbitra o řešení sporů z oblasti spotřebitelských úvěrů. Vznikly iniciativy na ochranu spotřebitelů - klientů úvěrových institucí, které shromažďují stížnosti, jejichž předmětem je účtování různých poplatků institucemi. Tato uskupení tvoří přední právníci specializující se na ochranu práv spotřebitelů ve vztazích s finančními institucemi. Své klienty zastupují na základě plné moci před soudy nebo hromadně podávají návrhy na zahájení řízení před finančním arbitrem. Arbitr je v současné době doslova zahlcen návrhy pocházejícími od těchto poplatkových iniciativ.

Z výročních zpráv z let 2003-2012 lze vysledovat velmi zajímavý pozitivní trend. Roste podíl návrhů, které jsou v průběhu řízení navrhovateli vzaty zpět, nebo dojde k zastavení řízení, protože odpadnou důvody pro jeho vedení. Finanční instituce začínají upřednostňovat smírné urovnání sporu s nespokojeným klientem před vydáním odsuzujícího

rozhodnutí arbitrem, což svědčí o preventivní funkci institutu finančního arbitra a zlepšující se vyjednávací pozici klientů finančních institucí. Přesto však v drtivé většině oprávněných řízení končící vydáním nálezu arbitr neshledává v jednání finančních institucí nic, co by vůči navrhovateli vykazovalo prvky neoprávněnosti. Lidé si totiž málokdy přečtou podmínky poskytování finančních služeb ve smlouvě, a pokud si je přečtou, nedokážou si je vyložit, neboť jim neporozumí. Instituce by klientovi předala veškeré informace a nejasnosti objasnila, avšak klienti sami netuší na co se zeptat a jednají mnohdy při sjednávání určité finanční služby ukvapeně. Z toho důvodu by měl stát klást větší důraz na rozvíjení finanční gramotnosti a zařadit je do výuky na úrovni základního školství. V silách finančního arbitra není, aby každého neúspěšného navrhovatele poučil, ale může se podílet na osvětových kampaních přibližujících různá úskalí, která se mohou při využívání finančních služeb objevit.

Od samotného počátku existence institutu finančního arbitra v České republice až do roku 2012 byly arbitrem vybrány pokuty za zhruba 4 mil. Kč. Pokuty uložené nálezem tvořily pouze 38 %. Bylo tomu tak hlavně proto, že spory, jež se staly předmětem řízení vedeného proti instituci, u níž arbitr shledal protiprávní jednání, většinou nedosahovaly takové hodnoty, aby mohl arbitr uložit pokutu vyšší než je zákonem stanovené minimum. Jinými slovy, do roku 2011 byla maximální hodnota sporu, za kterou se instituci ještě mohla uložit minimální pokuta ve výši 10 tis. Kč, 100 tis. Kč. Od roku 2012 musí být hodnota sporné částky maximálně 150 tis. Kč, aby se instituci mohla uložit pokuta v minimální výši 15 tis. Kč (blíže viz § 17a ZFA). Současně je ale nutno poznamenat, že předmětem sporů nemusí být pouze peněžité částky, může se jednat také o domáhání se určitého nepeněžitého plnění. V takovém případě arbitr ukládá pokutu v jejím zákonem stanoveném minimu.

Jak vyplynulo z dotazníkového šetření, čeští spotřebitelé si jsou vědomi svých práv, a znají-li účinné prostředky obrany, hodlají se svých práv aktivně domáhat. Dávno neplatí, že se český spotřebitel raději pokorně přizpůsobí nerovným obchodním praktikám finančních institucí, než by se něčeho dovolával.

Cílem průzkumu uskutečněného prostřednictvím dotazníkového šetření bylo mimo jiné zjistit, zda klienti finančních institucí vědí o finančním arbitrovi a zda ví, čím se arbitr zabývá. Z výsledků šetření nebylo možné zcela jednoznačně vyhodnotit, zda lze přijmout hypotézu o neznalosti a nízkém veřejném povědomí o existenci finančního arbitra. Většina dotazovaných správně odpověděla na otázku, čím se arbitr zabývá, avšak 96 % respondentů

přiznalo, že se o jeho službách příliš neví. Navíc pouze 39 % respondentů uvedlo, že o finančním arbitrovi nikdy neslyšeli. Při interpretaci výsledků dotazníkového šetření bylo nutné zohlednit fakt, že dotazník byl vyplněn převážně studenty fakulty ekonomického zaměření, kteří se o arbitrovi dozívají během studia. A proto bylo vhodnější položenou hypotézu přijmout.

4.2 Nedostatky v právní úpravě

První nesrovnalosti bychom mohli nalézt už ve způsobu zvolení finančního arbitra a jeho zástupce a v požadavcích na výkon jejich funkcí. ZFA totiž neřeší, co se stane, když vláda nestihne (např. z důvodu vládní krize) ve dvouměsíční lhůtě (podle § 4 odst. 1 ZFA) před uplynutím funkčního období stávajícího arbitra a zástupce, jmenovat nového finančního arbitra a jeho zástupce.

Pokud se finanční arbitr své funkce vzdá, nedává nám ZFA jasnou odpověď na otázku, kdo pak do doby, než vláda jmenuje nového arbitra, vykonává jeho funkci? K této situaci došlo v září roku 2011, kdy po odstoupení arbitra, na jeho funkci nastoupil zástupce arbitra. V ZFA se však nikde neuvádí, že by zástupce měl vykonávat činnost finančního arbitra v plném rozsahu jeho pravomoci a odpovědnosti v době, kdy jeho funkce není obsazena. Konkrétně § 4 odst. 3 ZFA pouze stanoví, že zástupce vykonává činnost arbitra v plném rozsahu odpovědnosti a pravomoci jen v jeho nepřítomnosti, ale ne v mezidobí, kdy se čeká na jeho jmenování.

Poněkud neurčitě jsou v ZFA rovněž vymezeny požadavky na vzdělání a zkušenosti finančního arbitra a jeho zástupce. Vzhledem k tomu, do kolika různorodých právních odvětví činnost obou funkcionářů zasahuje a jakými znalostmi z oblasti finančního trhu by měli disponovat, je obrat „dostatečná kvalifikace a zkušenosti“, podle § 4 odst. 2 ZFA, přinejmenším vágní.

Zřízením institutu finančního arbitra sice došlo k posílení práv spotřebitelů – klientů finančních institucí, avšak vzhledem k některým skutečnostem je význam tohoto institutu výrazně oslaben. Vydání nálezů totiž nezakládá před soudem překážku pro zahájení řízení ve věci, o níž finanční arbitr rozhodl nebo rozhoduje. To znamená, že kdokoli z účastníků řízení před arbitrem může v téže věci podat žalobu k příslušnému obecnému soudu.

Pro názornost bychom si mohli představit následující situaci, kdy nespokojený klient finanční instituce neuspěje se svou reklamací u finanční instituce, a tak se rozhodne domáhat se svých práv u finančního arbitra. Klient podá návrh na zahájení řízení a arbitr pak vyzve instituci, proti níž návrh směřuje, o poskytnutí součinnosti a vyjádření se k návrhu. Aby instituce zabránila řízení před arbitrem, podá žalobu k soudu. Řízení před arbitrem pak musí být zastaveno z důvodu nepřípustnosti návrhu dle ustanovení § 9 písm. b) ZFA. I kdyby instituce žalobu vzala zpět, nelze před arbitrem řízení ve stejné věci obnovit, a sice podle ustanovení § 9 písm. c) ZFA.

Pravomocné rozhodnutí finančního arbitra vydané ve prospěch navrhovatele ještě vůbec nemusí znamenat, že má navrhovatel takřkajíc definitivně vyhráno. Jak vyplynulo z výročních zpráv, poměrně častou se stává praktika, kdy instituce sice navrhovatele odškodní, ale pak se u soudu domáhá zrušení nálezu vydaného finančním arbitrem. Ofenzivní chování finančních institucí však může zajít ještě dál. Svého klienta instituce následně zažaluje a domáhá se proti němu navrácení peněžních prostředků za bezdůvodné obohacení.

Výše uvedené argumenty rozhodně odporují tvrzení o výhodách řízení před finančním arbitrem pro spotřebitele. Tedy o rychlosti, bezplatnosti a efektivitě.

Odepřít jakékoliv straně sporu právo na posouzení postupů a rozhodnutí finančního arbitra soudem by bylo protiústavní a byla by tím porušena zásada zákonnosti. Bylo by ale žádoucí, kdyby v okamžiku zahájení řízení před finančním arbitrem nebylo možné současně ve stejné věci zahájit soudní řízení. Jinými slovy, pokud je ponecháno na vůli klienta, zda se s návrhem obrátí na finančního arbitra nebo zda podá žalobu k soudu, měl by platit princip priority, podle něhož by rozhodoval ve věci ten orgán, u kterého bylo řízení zahájeno dříve. Pro druhý orgán by platila překážka ve věci zahájené.

Dalším problémem, na který by bylo vhodné v souvislosti s procesní úpravou poukázat, jsou stavěcí lhůty podle ustanovení § 10 odst. 4, § 11, § 12 odst. 6 ZFA. Za poněkud neurčité můžeme považovat stanovení možného opakovaného prodlužování těchto lhůt. ZFA totiž přesně nevymezuje, kolikrát může arbitr základní patnáctidenní lhůtu prodlužovat, než vyvodí důsledek. Tím bývá buďto zastavení řízení z důvodu nesoučinnosti navrhovatele nebo udělení pokuty nespolupracující instituci až do výše 1 mil. Kč. ZFA pouze obecně stanoví, že v odůvodněných případech lze lhůtu o dalších patnáct dnů prodloužit. V praxi se stává, že se instituce snaží schválně řízení protahovat a těsně před vypršením lhůty

se arbitrovi omluví, že se například její právní zástupce nemůže ze zdravotních důvodů k ústnímu jednání dostavit.

Díky stavěcím lhůtám tak dochází k velkému prodlužování průměrné doby řízení před finančním arbitrem a tím k ohrožení zásady rychlosti řízení. Proto by v ZFA bylo vhodné zakotvit, kolikrát maximálně může arbitr o stanovenou dobu stavěcí lhůtu prodloužit, než rozhodne o následcích porušení povinností.

K zamyšlení je i otázka, zda má smysl, aby o opravném prostředku (o námitkách) ve druhém stupni řízení rozhodoval opět finanční arbitr, tak jak je tomu v současnosti. Nejedná se totiž o ideální řešení a přezkumné řízení svým způsobem ztrácí význam. Ve výročních zprávách není uvedeno, zda někdy v minulosti arbitr zásadním způsobem přehodnotil v řízení o námitkách své rozhodnutí v nález. Právní úprava toho, kdo by měl ve druhém stupni rozhodovat o opravném prostředku, by mohla vypadat následujícím způsobem. Rozhodnutí v prvním stupni řízení by bylo vydáno určitou specializovanou osobou pracující pro KFA. Jednalo by se o pracovníka stojícího v organizační struktuře úřadu na nižší úrovni. Řízení druhé instance by pak probíhalo před osobou stojící v čele KFA, tedy finančním arbitrem nebo zástupcem finančního arbitra, anebo by o opravném prostředku rozhodovalo kolegium působící jako vrcholný orgán úřadu. Tato navrhovaná změna právní úpravy je dlouhodobě praktikována při řízení před Finančním ombudsmanem ve Velké Británii, jak se dozvíme níže.

4.3 Alternativní způsoby řešení sporů ve státech EU

Společným znakem alternativních (mimosoudních) způsobů řešení sporů (dále jen ADR) v jakýchkoli oblastech je, že určitá neutrální nebo třetí strana (ombudsman, mediátor, rada pro stížnosti) pomáhá vyřešit spor mezi spotřebitelem a poskytovatelem služeb buďto uložením rozhodnutí nebo strany sporu přiměje k nalezení společného řešení.¹³⁵

4.3.1 Modely ADR uplatňované v EU

V členských zemích EU je uplatňována široká paleta různých ADR systémů. Obecně můžeme rozlišit tři modely ADR:

- smírčí řízení typu mediace nebo conciliace bez závazného výsledku,

¹³⁵ FELIKSAS, Petrauskas and Aida GASIUNAITE. Alternative Dispute Resolution in the Field of consumer Financial Services. *Jurisprudence*, 2012. č. 3, s. 187-188. ISSN 2029-2058.

- rozhodčí řízení s konečným a vykonatelným rozhodčím nálezem,
- quasi rozhodčí řízení s vykonatelným nálezem, ovšem napadnutelným v opravném soudním řízení.

Mediaci k řešení sporů z oblasti finančních služeb využívají například ve Francii, kde je takových mediátorů hned několik, a banky mají vůči svým klientům povinnost prostřednictvím bankovních výpisů o tomto způsobu řešení případných sporů klienty informovat. Zdroje na činnost mediátorů pochází z prostředků bank. Výhodou urovnávání sporů před mediátorem je rychlost. Průměrná doba řízení před mediátorem ve Francii totiž činí pouze 19 dnů.

Ve Španělsku nebo ve Finsku jsou k urovnávání sporů mezi spotřebiteli a finančními institucemi určeni konciliátoři. Výsledkem konciliárního řízení je nezávazné doporučení, které je však finančními institucemi dobrovolně uznávané a dodržované.

Formu rozhodčího řízení, jehož výsledkem je konečné a vykonatelné rozhodnutí, zvolili na Slovensku, kde spory mezi spotřebiteli a bankami ve věcech platebního styku je kompetentní řešit Stály Rozhodcovský soud Slovenskej bankovej asociácie. Vedle rozhodčího řízení však Slovensko v roce 2008 zavedlo také řízení smířčí cestou před ombudsmanem.

Jako quasi rozhodčí řízení označujeme taková, která sice vedou k závaznému rozhodnutí, ale pouze do chvíle, než je podán ve stejné věci návrh na zahájení soudního řízení. Quasi rozhodčí řízení je aplikováno právě v České republice nebo v Irsku.¹³⁶

4.3.2 Velká Británie

Velice zajímavý systém ADR v oblasti finančních služeb z pohledu stupňovitosti řízení a organizační struktury funguje ve Velké Británii, kde působí Finanční ombudsman (Financial Ombudsman Service) jako jediný orgán oprávněný k mimosoudnímu řešení sporů mezi spotřebiteli a poskytovateli veškerých druhů finančních služeb. Tento úřad zaměstnává téměř tisíc zaměstnanců, z nichž 90 % se přímo zabývá řešením stížností.

¹³⁶ GONGOL, Tomáš. *Postavení finančního arbitra mezi jinými alternativními způsoby řešení sporů*. Obchodně podnikatelská fakulta v Karviné, Slezská univerzita Opava 2012. [online]. [cit. 2014-03-09]. Dostupné z: <http://www.law.muni.cz/sborniky/dp08/files/pdf/financ/gongol.pdf>.

V čele úřadu stojí rada, která se skládá z předsedy a osmi ředitelů, jež jmenuje a odvolává britský dozorový úřad (Financial Services Authority). Členové rady dohlíží na řádné hospodaření a na efektivní, nestranné a nezávislé řešení sporů. O samotných sporech v poslední instanci řízení před finančním ombudsmanem rozhoduje tzv. panel ombudsmanů (Panel of Ombudsmen), který čítá 20 ombudsmanů. Tito ombudsmani rozhodují v případech, které běžní zaměstnanci – rozhodci nedokážou z důvodu složitosti vztahu mezi spotřebitelem a poskytovatelem služby vyřešit.

Na britského finančního ombudsmana se mohou obracet spotřebitelé nebo malé podniky s ročním obratem nižším než 1 mil. liber. Řízení před finančním ombudsmanem může probíhat ve třech stupních. Zhruba polovina všech sporů je vyřešena neformální cestou v prvním stupni řízení, jehož výsledkem je vydání nějakého návrhu či doporučení. Do druhého stupně přechází případy, u nichž je zapotřebí provést patřičné šetření, po jehož provedení vydává rozhodce doporučení, jež je zasláno oběma stranám sporu. Nesouhlasí-li kterákoli strana s navrženým řešením, přechází řízení do třetího stupně, který se již vede před ombudsmanem. Ten na žádost sporných stran vydá ve věci rozhodnutí, jež je závazné pro finanční instituci.¹³⁷

Řízení před britským finančním ombudsmanem je však velmi zdlouhavé. Uvádí se, že průměrná doba řízení trvá 6 měsíců¹³⁸, což je v porovnání s průměrnou dobou řízení před českým finančním arbitrem dlouho.

4.3.3 Švédsko

Cestou smírného urovnání sporů se vydalo také Švédsko, kde se veškerými spotřebitelskými stížnostmi zabývá Národní úřad pro řešení spotřebitelských sporů (Allmänna Reklamationsnämnden). Na tento veřejnoprávní orgán se mohou obracet spotřebitelé s žádostí o vyřešení sporů mezi nimi a finančními institucemi. Řízení je vedeno jedním z 13 oddělení¹³⁹

¹³⁷ MINISTERSTVO FINANCÍ ČR. *Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů na finančním trhu. Konzultační materiál k veřejné diskusi*. Oddělení 353. Praha 2008. 62 s. [online]. [cit. 2014-02-21]. Dostupné z: http://www.mfcr.cz/assets/cs/media/Konzultace_2008_Konzultacni-material-Mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu-na-financnim-trhu.pdf.

¹³⁸ EC.EUROPA.EU [online] 2014. [cit. 2014-04-07]. ADR scheme in United Kingdom. Dostupné z: http://ec.europa.eu/internal_market/fin-net/docs/adr/uk_ombudsman_en.pdf.

¹³⁹ Vedle finančního oddělení jsou součástí švédského Národního úřadu pro řešení spotřebitelských sporů oddělení specializovaná na jakoukoli oblast spotřebitelského života – například oddělení nábytku, obuvi, oděvů a domácího textilu, cestování a pronájmu rekreačních zařízení, zboží a služby jde-li o bydlení a elektrickou energii apod. In: ARN.SE [online] 2014. [cit. 2014-04-10]. The National Board for Consumer Disputes. What is ARN? Dostupné z: <http://www.arn.se/English/English/>.

úřadu, které pak vydá rozhodnutí doporučující povahy. Zajímavé je, že tato právně nezávazná doporučení bývají institucemi vždy respektována, což je vysvětlováno tím, že členství v profesních asociacích institucí je podmíněno složením obecného souhlasu s rozhodnutími úřadu.

Tento švédský úřad se ročně zabývá zhruba 8 tis. stížnostmi. Stejně jako v ČR je i činnost švédského úřadu hrazena ze státního rozpočtu a řízení není zpoplatněno. Spotřebitel je povinen platit pouze náklady za zpracování posudku. Pokud je však spor rozhodnut ve prospěch spotřebitele, má nárok na náhradu těchto nákladů.¹⁴⁰

Řízení ve věci před úřadem však může být zahájeno, jsou-li splněny dvě základní podmínky:

- řízení musí být zahájeno do 6 měsíců ode dne, kdy spotřebiteli (navrhovateli) finanční instituce oznámila, že reklamaci v jeho nároku úplně nebo částečně zamítá,
- hodnota nároku musí být vyšší, než jsou zákonem předepsané limity, to znamená, že řízení ve sporné věci týkající se finančních služeb smí být zahájeno tehdy, pokud domáhaná částka převyšuje hodnotu 2 000 SEK, což představuje ke dni 10. dubna 2014 částku něco málo přes 6 000 Kč. Tato omezení zabraňují, aby se úřad zabýval bagatelními spory. Úřad však s přihlédnutím k okolnostem, které spor vyvolaly a na jeho zvláštní povahu, nemusí brát na tyto limity zřetel.¹⁴¹

Průměrná doba řízení před švédským Národním úřadem pro řešení spotřebitelských sporů je opět 6 měsíců, což je ve srovnání s průměrnou dobou řízení před českým finančním arbitrem dlouho.¹⁴²

I přestože výsledek řízení před tímto úřadem není právně závazný a má formu doporučení, jsou finanční instituce, proti nimž bylo řízení vedeno, povinny jej respektovat a dodržet. V opačném případě by institucím hrozilo vyloučení z profesních asociací. Z toho lze

¹⁴⁰ MINISTERSTVO FINANCÍ ČR. *Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů na finančním trhu. Konzultační materiál k veřejné diskusi*. Oddělení 353. Praha 2008. 62 s. [online]. [cit. 2014-02-21]. Dostupné z: http://www.mfcr.cz/assets/cs/media/Konzultace_2008_Konzultacni-material-Mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu-na-financnim-trhu.pdf.

¹⁴¹ ARN.SE [online] 2014. [cit. 2014-04-10]. The National Board for Consumer Disputes. What is ARN? Dostupné z: <http://www.arn.se/English/English/>.

¹⁴² EC.EUROPA.EU [online] 2014. [cit. 2014-04-07]. ADR scheme in Sweden. Dostupné z: http://ec.europa.eu/internal_market/fin-net/docs/adr/se_arn_en.pdf.

usoudit, že je doporučení vydané úřadem ve sporné věci pro tamější finanční instituce závazné, a tím je zajištěna ochrana spotřebitele.

Na švédskou právní úpravu v oblasti ochrany spotřebitele můžeme nahlížet jako na velmi příznivou směrem ke spotřebitelům. Švédsko totiž jako jeden z mála evropských států zastřešuje mimosoudní řešení sporů z rozmanitých oblastí spotřebitelského života pod jeden úřad, což lze vnímat jako velmi efektivní.

4.3.4 Irsko

Podobný systém ADR blízký českému finančnímu arbitrovi zavedli v Irsku, kde v roce 2005 zřídili pro mimosoudní řešení sporů mezi spotřebiteli a poskytovateli finančních služeb Úřad ombudsmana pro finanční služby (Financial Services Ombudsman's Bureau). Tento orgán nahradil dobrovolná schémata mimosoudního řešení sporů, která v Irsku vznikala od počátku 90. let.

Ombudsmanovi povinně podléhají všichni poskytovatelé finančních služeb s výjimkou penzijních fondů, které spadají pod jiného ombudsmana podle zákona o penzijních fondech. Činnost ombudsmana je na rozdíl od finančního arbitra v ČR, který je financován ze státního rozpočtu, financována z příspěvků poskytovatelů finančních služeb. Výše příspěvku se liší podle jednotlivých kategorií poskytovatelů finančních služeb. Hodnota příspěvku například u bank závisí na počtu retailových klientů nebo u pojišťoven na objemu příjmů z hrubého pojistného.¹⁴³

Na ombudsmana se mohou bezplatně se svou stížností obracet nejen spotřebitelé, ale také obchodní společnosti s celkovým ročním obratem nižším než 3 mil. EUR, živnostníci nebo neziskové organizace.¹⁴⁴

Řízení před irským ombudsmanem se zahajuje stejným způsobem jako před finančním arbitrem v ČR, a to na návrh navrhovatele. Ombudsman dotčenou finanční instituci následně vyzve, aby se k návrhu vyjádřila. Neuzná-li finanční instituce domáhaný nárok navrhovatele, pokusí se ombudsman mediačním procesem dovést strany sporu ke smírnému řešení. Zjistí-li

¹⁴³ MINISTERSTVO FINANCÍ ČR. *Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů na finančním trhu. Konzultační materiál k veřejné diskusi*. Oddělení 353. Praha 2008. 62 s. [online]. [cit. 2014-02-21]. Dostupné z: http://www.mfcr.cz/assets/cs/media/Konzultace_2008_Konzultacni-material-Mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu-na-financnim-trhu.pdf.

¹⁴⁴ FINANCIALOMBUDSMAN.IE [online] 2014. [cit. 2014-04-10]. Can I Make a Complaint? Dostupné z: <http://www.financialombudsman.ie/make-a-complaint/default.asp>.

ombudsman, že narovnání sporu smírnou cestou není možné, zahájí vyšetřování veškerých okolností případu, přičemž si stejně jako finanční arbitr, může při opatřování důkazních prostředků vyžádat součinnost třetích osob. Výsledkem šetření je vydání nález, který je právně závazný pro obě strany a vykonatelný. Proti nález ombudsmana se lze do 21 dnů od jeho vydání odvolat u Nejvyššího soudu.

Udává se, že řízení před ombudsmanem může od zahájení mediace po vydání nález trvat až 20 týdnů.¹⁴⁵

Vidíme, že průběh řízení před irským ombudsmanem je velice podobný finančnímu arbitrovi ČR. Na rozdíl od českého finančního arbitra, je ombudsman v Irsku oprávněn rozhodovat o sporech z celé oblasti finančních služeb už od samého počátku existence tohoto orgánu. Další odlišnost můžeme vidět v opravném řízení. O námitkách rozhoduje v ČR opět finanční arbitr. V Irsku rozhoduje o opravném prostředku soud.

4.4 Budoucí vývoj

S přihlédnutím ke skutečnosti, že vývoj institutu finančního arbitra povede k postupnému rozšiřování působnosti na celý finanční trh, bude se zvyšovat nápor na tento institut ze strany nespokojených klientů finančních institucí.

Vzhledem na množství vznášených podnětů a podávaných návrhů na zahájení řízení, které nyní KFA přijímá, a zvyšování povědomí české veřejnosti o tomto institutu a jeho kompetencích, bude nutné provést v blízké budoucnosti určité organizačně technické změny, které by měly řízení před finančním arbitrem zefektivnit. V této souvislosti bychom se mohli inspirovat britskou právní úpravou Finančního ombudsmana.

Řízení v první instanci by prováděl orgán v rámci KFA, který by byl tvořen mediátory a rozhodci. Mediátoři by spory řešili nejdříve cestou smírného negociačního procesu s oběma stranami. Pokud by nebylo dosaženo uspokojivého výsledku, zahájili by rozhodci vyšetřování ve věci, s cílem vydat závazný nález, proti kterému by mohl jakýkoli účastník sporu do určité lhůty podat námitky vrcholnému orgánu KFA – kolegiu finančních arbitrů. Kolegium by nález přezkoumalo a vydalo konečné právně závazné a vykonatelné rozhodnutí.

¹⁴⁵ MARYŠKO, Lukáš. *Finanční arbitr České republiky a jeho role při ochraně spotřebitele*. Praha, 2011. Bakalářská práce. Vysoká škola ekonomická, Fakulta financí a účetnictví, Katedra financí.

Osoby finančních arbitrů a rozhodců by byly vybírány podle stanovených kritérií. Jednalo by se o uznávané odborníky s ukončeným vysokoškolským vzděláním v oboru právo nebo ekonomie, s několikaletou praktickou zkušeností v oblasti finančního trhu, vysokým morálním kreditem a důvěryhodností.

Musíme si ovšem uvědomit, že způsob řízení ve sporech podle výše navrženého schématu, podobné britskému systému ADR ve finanční oblasti, by bylo značně zdlouhavé a finančně náročné, což by si státní rozpočet České republiky pravděpodobně nemohl v blízkém časovém horizontu dovolit. Nicméně by tento návrh při nejmenším stál za odbornou expertízu.

V krátkodobém horizontu by se však činnost finančního arbitra měla uvádět ve větší známost tak, aby se na něj poškození klienti finančních institucí obraceli s důvěrou a instituce braly jeho rozhodnutí vážně. Současně bude nutné posílit postavení finančního arbitra v právním řádu a zabránit tomu, aby bylo možné ve věci, o níž finanční arbitr rozhoduje nebo rozhodnul, zahájit soudní řízení.

5 ZÁVĚR

Institut finančního arbitra působí v České republice jako jediný systém ADR, který se specializuje na spotřebitelské spory. Tento relativně mladý institut, který u nás funguje již jedenáctým rokem, pokrývá svými kompetencemi pouze úzkou oblast spotřebitelských aktivit spadajících jen do finančních služeb. V ostatních sférách života spotřebitelů a jejich právních vztahů s podnikateli prozatím neexistuje žádný jiný účinný způsob, jak rychle, nenákladně a efektivně vyřešit spory mezi nimi a podnikateli. Spotřebitelům leckdy nezbyvá nic jiného, než se svou neuspokojivě vyřízenou reklamací obrátit na soud. Řízení před soudem je však pro spotřebitele, který se vůči informačně a zdrojově silnému podnikateli nedomáhá významného nároku, značně neefektivní, a to jednak z pohledu vysoké nákladovosti na hrazení výloh právního zástupce a soudních poplatků, časové náročnosti a nejistého výsledku. Proto bývá pro spotřebitele akceptovatelnější se po neúspěšné reklamaci svého požadavku vzdát.

Finančnímu arbitrovi se během poměrně krátké doby značně rozšířil okruh oblastí, v nichž je způsobilý rozhodovat. S tím úměrně rychle začalo růst povědomí české veřejnosti o jeho existenci projevující se ve zvýšeném objemu různých podnětů na finančního arbitra, což svědčí o aktivním zájmu klientů finančních institucí domáhat se svých práv. Významně vzrostl počet případů, kdy finanční instituce raději dají přednost smírnému urovnání sporu než autoritativnímu rozhodnutí nálezem. Finanční instituce si nyní častěji uvědomují, že by mohly svou pozici na trhu snadno ztratit, neboť trh s finančními produkty je v současné době velmi progresivní a proměnlivý. Na trh finančních služeb přichází instituce, které se od stabilně působících finančních domů liší právě tím, že svou marketingovou strategii staví na vstřícnějším a individuálnějším přístupu ke klientům.

Vedle zhodnocení dosavadního působení finančního arbitra v České republice od počátku jeho existence, bylo dalším cílem diplomové práce poukázat na některé nedostatky v právní úpravě tohoto institutu.

Řízení před finančním arbitrem v České republice trpí jednou vážnou vadou, která význam a postavení finančního arbitra v právním řádu značně devaluje. Proces před finančním arbitrem sice může vést k vydání závazného rozhodnutí, avšak nezakládá překážku pro zahájení řízení před soudem ve věci, o níž arbitr rozhoduje nebo rozhodl. Proto by bylo žádoucí, aby dle principu priority platilo, že ve věci by směl rozhodovat pouze ten orgán, u něhož bylo zahájeno dříve. V řízení před druhým orgánem by již bránila překážka ve věci

zahájené. Pokud by bylo jakémukoli účastníkovi řízení před arbitrem bráněno v soudním přezkumu správnosti nálezu vydaného finančním arbitrem, byla by tím porušena zásada zákonnosti.

Další oblastí, kterou bych doporučovala zákonodárcům upravit, je způsob, jakým se rozhoduje o opravném prostředku ve druhé instanci řízení před finančním arbitrem. Nemá význam, aby o námitkách opět rozhodovala tatáž osoba. V souvislosti s touto skutečností by bylo vhodné se inspirovat úpravou úřadu Finančního ombudsmana ve Velké Británii, kde řízení ve druhé instanci probíhá před vrcholným kolegiálním orgánem, který přezkoumává rozhodnutí vydané jinými kompetentními pracovníky úřadu. Z krátkodobého pohledu se však jedná o finančně náročné řešení, neboť bude vyžadovat další personální posílení KFA. Ke změnám organizační struktury KFA by se mělo přistoupit tehdy, až se rozhodovací pravomoc finančního arbitra rozšíří do celé oblasti finančního trhu.

Za účelem zvýšení procesní pružnosti by bylo žádoucí, kdyby bylo v zákoně o finančním arbitrovi limitováno, kolikrát nejvýše arbitr může opakovaně prodloužit lhůtu, během níž se čeká na patřičnou součinnost ze strany finanční instituce, navrhovatele a třetí osoby, která účastníkem sporu není, ale je arbitrem vyzvána, aby mu například poskytla určité informace.

Přese všechno je nutné dodat, že Česká republika udělala významný krok k posílení práv spotřebitelů. Zavedení finančního arbitra do našeho právního řádu hodnotím velmi přínosně nejenom pro klienty finančních institucí, ale také pro finanční instituce, které touto cestou získávají od svých klientů negativní zpětnou vazbu, jež bývá hybnou silou k provedení zásadních změn a snah vylepšit vztahy s klienty. Institut finančního arbitra však ještě čeká mnoho úprav, které by z tohoto institutu učinily orgán, jenž si zakládá na zásadách deklamovaných v ZFA, a to rychlosti, bezplatnosti a efektivitě při vyřizování sporů mezi finančními institucemi a jejími klienty.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

Monografie

- [1] BAKEŠ, Milan et al. *Finanční právo*. 6. upr. vyd. Praha: C. H. Beck, 2012. 519 s. ISBN 978-80-7400-440-7.
- [2] BERAN, Jiří et al. *Zákon o platebním styku. Komentář*. 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 2011. 676 s. ISBN 978-80-7400-369-1.
- [3] BĚLOHLÁVEK, Alexander J. *Ochrana spotřebitelů v rozhodčím řízení*. 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 2012. 625 s. ISBN 978-80-7179-297-0.
- [4] HOŘEJŠÍ, Bronislava et al. *Mikroekonomie*. 4. vyd. Praha: Management Press, 2008. 574 s. ISBN 978-80-7261-150-8.
- [5] JÍLEK, Josef. *Akciové trhy a investování*. 1. vyd. Praha: GRADA, 2009. 656 s. ISBN 978-80-247-2963-3.
- [6] MRKÝVKA, Petr a Ivana PAŘÍZKOVÁ. *Základy finančního práva*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2008. 252 s. ISBN 978-80-210-4514-9.
- [7] POLOUČEK, Stanislav et al. *Bankovníctví*. 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 2006. 716 s. ISBN 80-7179-462-7.
- [8] SCHLOSSBERGER, Otakar. *Platební služby*. 1. vyd. Praha: Management Press, 2012. 325 s. ISBN 978-80-7261-238-3.
- [9] SCHOLZ, Petr. *Zákon o finančním arbitrovi. Komentář*. 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 2009. 130 s. ISBN 978-80-7400-091-1.
- [10] TOMANČÁKOVÁ, Blanka. *Ochrana spotřebitele v praxi se vzory a příklady*. 1. vyd. Praha: Linde, 2008. 222 s. ISBN 978-80-7201-695-2.
- [11] TÝČ, Vladimír. *Základy práva Evropské unie pro ekonomy*. 6. vyd. Praha: Leges, 2010. 304 s. ISBN 978-80-87212-60-8.
- [12] VEČEŘA, Jiří. *Ochrana spotřebitele v České republice a Evropské unii*. 1. vyd. Praha: Leges, 2013. 266 s. ISBN 978-80-87576-34-2.

Odborné časopisy

- [13] FELIKSAS, Petrauskas and Aida GASIUNAITE. Alternative Dispute Resolution in the Field of consumer Financial Services. *Jurisprudence*, 2012. č. 3, s. 187-188. ISSN 2029-2058.

- [14] SCHOLZ, Petr. Zákon o finančním arbitrovi a způsoby mimosoudního vyrovnavání sporů vzniklých při převodu finančních prostředků ve vybraných státech s vyspělý bankovním průmyslem. *Daně a finance*, 2007. č. 3, s. 11-16. ISSN 1801-6006.
- [15] SCHOLZ, Petr. Novinky v právní úpravě postavení a činnosti finančního arbitra. *Daně a finance*, 2011, č. 4, s. 10-13. ISSN 1801-6006.
- [16] ŠULÁKOVÁ, Martina. Odstoupení od spotřebitelské smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory podle současného a „nového“ občanského zákoníku. *Časopis pro právní vědu a praxi*, 2012. č. 1, s. 68-72. ISSN 1210 - 9126.

Internetové zdroje

- [17] ARN.SE [online] 2014. [cit. 2014-04-10]. The National Board for Consumer Disputes. What is ARN? Dostupné z: <http://www.arn.se/English/English/>.
- [18] EC.EUROPA.EU [online] 2014. [cit. 2014-02-25]. Members of FIN-NET. Dostupné z: http://ec.europa.eu/internal_market/fin-net/members_en.htm.
- [19] EC.EUROPA.EU [online] 2014. [cit. 2014-04-07]. ADR scheme in Sweden. Dostupné z: http://ec.europa.eu/internal_market/fin-net/docs/adr/se_arn_en.pdf.
- [20] EC.EUROPA.EU [online] 2014. [cit. 2014-04-07]. ADR scheme in United Kingdom. Dostupné z: http://ec.europa.eu/internal_market/fin-net/docs/adr/uk_ombudsman_en.pdf.
- [21] FINANCIALOMBUDSMAN.IE [online] 2014. [cit. 2014-04-10]. Can I Make a Complaint? Dostupné z: <http://www.financialombudsman.ie/make-a-complaint/default.asp>.
- [22] FINARBITR.CZ [online] 2014. [cit. 2014-02-13]. Finanční arbitr – základní informace. Dostupné z: <http://www.finarbitr.cz/cs/financni-arbitr/zakladni-informace.html>.
- [23] FINARBITR.CZ [online] 2014. [cit. 2014-02-17]. Finanční arbitr – pravomoc a působnost. Dostupné z: <http://www.finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/pusobnost-financniho-arbitra.html>.
- [24] FINARBITR.CZ [online] 2014. [cit. 2014-02-17]. Rozhodování sporů v oblasti kolektivního investování. Dostupné z: <http://www.finarbitr.cz/cs/oblasti/kolektivni-investovani/co-je-kolektivni-investovani.html>.

- [25] FINARBITR.CZ [online] 2014. [cit. 2014-02-22]. Zrušení informační povinnosti institucí. Dostupné z: <http://www.finarbitr.cz/cs/informace-pro-verejnost/aktuality/zruseni-informacni-povinnosti-instituci-6.html>.
- [26] FINARBITR.CZ [online] 2014. [cit. 2014-01-03]. Průvodce podáním návrhu. Dostupné z: http://www.finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/pruvodce-podanim-navrhu-it_0.html?1393690344.
- [27] KENNEDY, John F. *presidency.ucsb.edu*. [online] 1962. [cit. 2014-03-07]. Special Message to the Congress on Protecting the Consumer Interest. Dostupné z: <http://www.presidency.ucsb.edu/ws/index.php?pid=9108>.
- [28] OBCANSKYZAKONIK.JUSTICE.CZ [online] 2013. [cit. 2014-03-08]. Pár poznámek k ochraně spotřebitele v rámci NOZ. Dostupné z: <http://obcanskyzakonik.justice.cz/infocentrum/media/par-poznamek-k-ochrane-spotrebitele-v-ramci-noz>.

Právní předpisy

- [29] Zákon č. 209/1992 Sb., o Úmluvě o ochraně lidských práv a základních svobod ve znění protokolů č. 3, 5 a 8.
- [30] Nařízení Evropského parlamentu a Rady 2001/2560/ES o přeshraničních platbách v eurech.
- [31] Směrnice Evropského parlamentu a Rady č. 1997/5/ES o přeshraničních převodech platbách.
- [32] Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2008/48/ES o smlouvách o spotřebitelském úvěru.
- [33] Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2009/65/ES o koordinaci právních a správních předpisů týkajících se subjektů kolektivního investování do převoditelných cenných papírů.
- [34] Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU, o právech spotřebitelů.
- [35] Doporučení Evropské komise 1998/257/ES o principech uplatňovaných pro osoby odpovědné za mimosoudní urovnání klientských sporů.
- [36] Doporučení Evropské komise 2001/310/ES o zásadách, jež se týkají mimosoudních orgánů při konsensuálním řešení spotřebitelských sporů.
- [37] Usnesení předsednictva České národní rady č. 2/1993 Sb., o vyhlášení Listiny základních práv a svobod jako součásti ústavního pořádku České republiky.
- [38] Zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád.

- [39] Zákon č. 209/1992 Sb., o Úmluvě o ochraně lidských práv a základních svobod ve znění protokolů č. 3, 5 a 8.
- [40] Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.
- [41] Zákon č. 124/2002 Sb., o převodech peněžních prostředků, elektronických platebních prostředcích a platebních systémech.
- [42] Zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi.
- [43] Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád.
- [44] Zákon č. 558/2004 Sb. kterým se mění zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, zákon č. 235/2003 Sb., o spotřebních daních, ve znění pozdějších předpisů, a zákon č. 110/1997 Sb., o potravinách a tabákových výrobcích a o změně a doplnění některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů.
- [45] Zákon č. 57/2006 Sb., o změně zákonů v souvislosti se sjednocením dohledu nad finančním trhem.
- [46] Zákon č. 284/2009 Sb., o platebním styku.
- [47] Zákon č. 285/2009 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o platebním styku.
- [48] Zákon č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru a změně některých zákonů.
- [49] Zákon č. 180/2011 Sb., kterým se mění zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů, a další související zákony.
- [50] Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
- [51] Zákon č. 240/2013 Sb., o investičních společnostech a investičních fondech.
- [52] Zákon č. 278/2013 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o směnářské činnosti.
- [53] Důvodová zpráva k přijetí zákona o finanční arbitráži č. 229/2002 Sb. Vydala Poslanecká sněmovna ČR a Vláda dne 3. 10. 2001.
- [54] Důvodová zpráva ke změně zákona o finančním arbitrovi – v souvislosti s přijetím zákona o směnářské činnosti č. 229/2002 Sb. Vydala Poslanecká sněmovna ČR a Vláda dne 17. 10. 2012.

Akademické práce

- [55] MARYŠKO, Lukáš. *Finanční arbitr České republiky a jeho role při ochraně spotřebitele*. Praha, 2011. Bakalářská práce. Vysoká škola ekonomická, Fakulta financí a účetnictví, Katedra financí.

- [56] SCHOLZ, Petr. *Postavení a činnosti finančního arbitra – ombudsmana po integraci dozorů nad finančním trhem*. Brno, 2008. Disertační práce. Masarykova univerzita, Právnická fakulta, Katedra správní vědy, správního práva a finančního práva.

Ostatní použité zdroje

- [57] BABJÁKOVÁ, Gabriela. *Smlouvy uzavírané se spotřebitelem*. Dostupné z: Systém ASPI, právní stav k 5. 1. 2014, LIT38261CZ.
- [58] GONGOL, Tomáš. *Postavení finančního arbitra mezi jinými alternativními způsoby řešení sporů*. Obchodně podnikatelská fakulta v Karviné, Slezská univerzita Opava 2012. [online]. [cit. 2014-03-09]. Dostupné z: [http:// www.law.muni.cz/sborniky/dp08/files/pdf/financ/gongol.pdf](http://www.law.muni.cz/sborniky/dp08/files/pdf/financ/gongol.pdf).
- [59] HAAGSKÁ KONFERENCE O MEZINÁRODNÍM PRÁVU SOUKROMÉM. *Mediace – pokyny pro správnou praxi*. Stálý výbor Haagské konference o mezinárodním právu soukromém 2012. [online]. [cit. 2014-04-11]. Dostupné z: [http://www.hcch.net /upload/ mediation_cs.pdf](http://www.hcch.net/upload/mediation_cs.pdf).
- [60] MINISTERSTVO FINANCÍ ČR. *Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů na finančním trhu. Konzultační materiál k veřejné diskusi*. Oddělení 353. Praha 2008. 62 s. [online]. [cit. 2014-02-21]. Dostupné z: [http:// www.mfcr.cz/assets/cs/media/Konzultace_2008_Konzultacni-material-Mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu-na-financnim-trhu.pdf](http://www.mfcr.cz/assets/cs/media/Konzultace_2008_Konzultacni-material-Mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu-na-financnim-trhu.pdf).
- [61] MONIOVÁ, Eva. Nový útok na banky. Poplatky je zabolí. *MF DNES*. 13. 3. 2014. ISSN 1210-1168.
- [62] Výroční zprávy finančního arbitra z let 2003-2012. *finarbitr.cz* [online]. [cit. 2013-07-10]. Dostupné z: <http://www.finarbitr.cz/cs/informace-pro-verejnost/vyrocnizpravy.html>.

SEZNAM ZKRATEK

ADR	Alternative Dispute Resolution; Alternativní způsoby řešení sporů
ČNB	Česká národní banka
ČR	Česká republika
ES	Evropské společenství
EU	Evropská unie
FIN-NET	Cross Border Out of Court Complaints Network for Financial Services; Mezinárodní síť finančních arbitrů a ombudsmanů
INF-SOS	International Network of Financial Services Ombudsman Schemes; Celosvětová síť finančních ombudsmanů
KFA	Kancelář finančního arbitra
Mil.	Milióny
OSŘ	Zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád
OZ	Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník
PIN	Personal Identifical Number; Bezpečnostní číselný kód
SEK	Švédská koruna
Tis.	Tisíce
ZFA	Zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi
ZoS	Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele
ZPS	Zákon č. 284/2009 Sb., o platebním styku
ZPS 2002	Zákon č. 124/2002 Sb., o převodech peněžních prostředků, elektronických platebních prostředcích a platebních systémech

Prohlášení o využití výsledků diplomové práce

Prohlašuji, že

- jsem byla seznámena s tím, že na mou diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. – autorský zákon, zejména § 35 – užití díla v rámci občanských a náboženských obřadů, v rámci školních představení a užití díla školního a § 60 – školní dílo;
- beru na vědomí, že Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava (dále jen VŠB-TUO) má právo nevýdělečně, ke své vnitřní potřebě, diplomovou práci užít (§ 35 odst. 3);
- souhlasím s tím, že diplomová práce bude v elektronické podobě archivována v Ústřední knihovně VŠB-TUO a jeden výtisk bude uložen u vedoucího diplomové práce. Souhlasím s tím, že bibliografické údaje o diplomové práci budou zveřejněny v informačním systému VŠB-TUO;
- bylo sjednáno, že s VŠB-TUO, v případě zájmu z její strany, uzavřu licenční smlouvu s oprávněním užít dílo v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- bylo sjednáno, že užít své dílo, diplomovou práci, nebo poskytnout licenci k jejímu využití mohu jen se souhlasem VŠB-TUO, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly VŠB-TUO na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše).

V Ostravě dne 25. 4. 2014



Bc. Lenka Sikorová

SEZNAM PŘÍLOH

- | | |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| Příloha č. 1 | Zadání dotazníku na téma: „Spory spotřebitelů s finančními institucemi“ |
| Příloha č. 2 | Detailní výsledky dotazování respondentů
Legenda k výsledkům dotazování |